RÉGIE DU LOGEMENT

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2013-2014

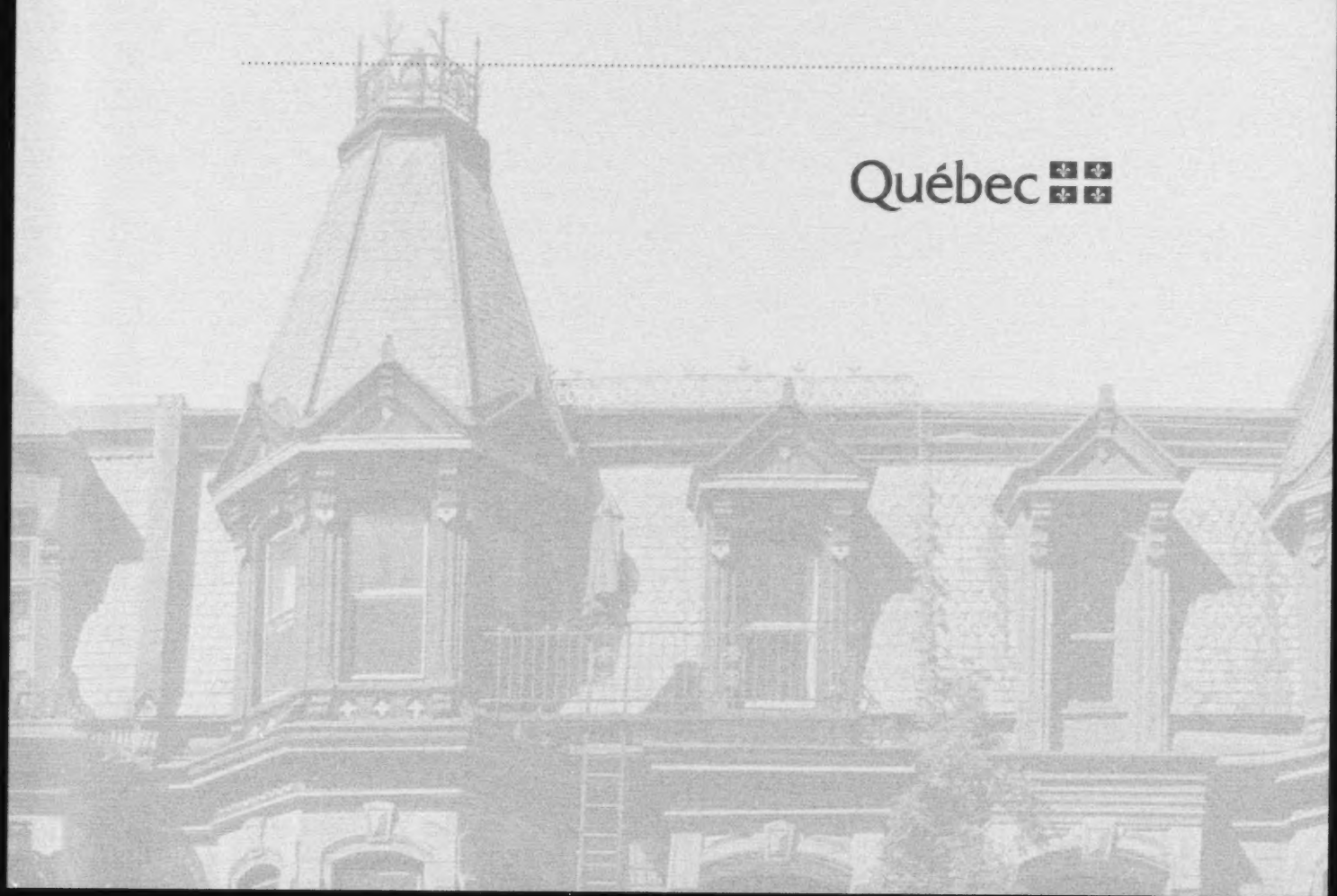
Québec

RÉGIE DU LOGEMENT

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2013-2014

Québec



Le contenu du présent rapport a été rédigé par le personnel de la Régie du logement.

Source de la photographie du ministre Pierre Moreau :
collection Assemblée nationale du Québec, photographe Valérie Cliche.

Le Rapport annuel de gestion 2013-2014 peut être consulté
sur le site Web de la Régie du logement à l'adresse **www.rdl.gouv.qc.ca**.

Note : Le masculin est utilisé dans le présent rapport sans aucune discrimination
et uniquement dans le but d'alléger le texte.

Conception graphique et mise en page : MDG communication+design

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2014

ISBN 978-2-550-71101-8 (version imprimée)

ISBN 978-2-550-71103-2 (PDF)

ISSN 1706-9114 (version imprimée)

ISSN 1911-0677 (PDF)

© Gouvernement du Québec

Tous droits réservés pour tous pays.

La reproduction par quelque procédé que ce soit et la traduction,
même partielles, sont interdites sans l'autorisation de la Régie du logement.

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement

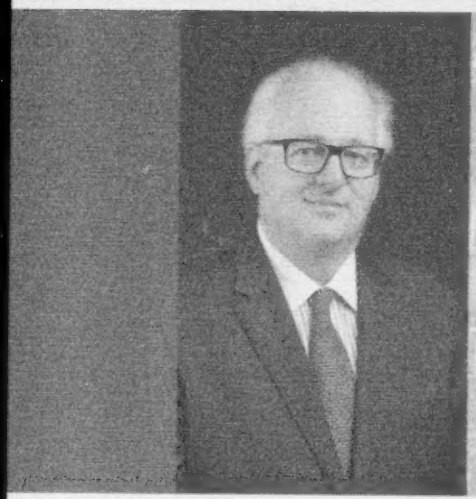
Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion de la Régie du logement pour l'exercice financier 2013-2014. Ce rapport est présenté conformément à l'article 26 de la Loi sur l'administration publique (RLRQ, chapitre A-6.01).

Je vous prie de bien vouloir agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

Le ministre des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire,

Pierre Moreau
Québec, septembre 2014



Monsieur Pierre Moreau
Ministre des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire
Édifice Jean-Baptiste-De La Salle
Aile Chauveau, 4e étage
10, rue Pierre-Olivier-Chauveau
Québec (Québec) G1R 4J3

Monsieur le Ministre,

Conformément aux exigences de la Loi sur l'administration publique (RLRQ, chapitre A-6.01), j'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion de la Régie du logement. Ce rapport rend compte des résultats obtenus par la Régie au regard de son Plan stratégique 2009-2013 et des engagements de sa Déclaration de services aux citoyens pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2014.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de ma considération distinguée.

Le président,

Luc Harvey
Montréal, septembre 2014

LA DÉCLARATION DE FIABILITÉ

L'information contenue dans le présent rapport annuel de gestion relève de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données du rapport et des contrôles afférents. Ce rapport pour l'année 2013-2014 :

- décrit fidèlement la mission et les mandats de la Régie, ses valeurs organisationnelles, ses orientations stratégiques et ses engagements à l'égard de sa Déclaration de services aux citoyens;
- présente les principaux objectifs, les cibles à atteindre et les résultats;
- présente les données financières.

Tout au cours de l'exercice financier, la Régie du logement a maintenu des systèmes d'information et des mécanismes de contrôle de manière à assurer le suivi de ses opérations ainsi qu'à mesurer les résultats eu égard aux objectifs.

Je déclare avoir toutes les raisons de croire que les données et les explications contenues dans le présent rapport annuel de gestion sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2014.

Le président,

Luc Harvey
Montréal, septembre 2014

Régie du logement
Rapport annuel de gestion 2013-2014

TABLE DES MATIÈRES

SECTION			PAGE
Lettre du ministre Pierre Moreau			3
Lettre du président de la Régie du logement			4
La déclaration de fiabilité			5
Table des matières			6
La liste des tableaux et graphiques			7
Le mot du président			9
1 La Régie du logement			10
1.1	La mission		10
1.2	Les valeurs		10
1.3	Les activités		10
	1.3.1	L'adjudication	10
	1.3.2	La conciliation	11
	1.3.3	L'information	11
	1.3.4	Le fonctionnement du tribunal	11
	1.3.5	Les particularités de la Régie du logement	12
1.4	L'organisme		12
	1.4.1	La structure organisationnelle	12
	1.4.2	La présidence	13
	1.4.3	La vice-présidence aux activités du tribunal	14
	1.4.4	La Direction générale de l'administration	14
2 Le contexte et les faits saillants			16
3 Le sommaire des résultats			18
4 Les résultats relatifs au plan stratégique			20
5 Les résultats relatifs à la Déclaration de services aux citoyens			28
5.1	Le traitement des plaintes		30
6 L'utilisation des ressources			32
6.1	Les ressources humaines		32
	6.1.1	La répartition de l'effectif par grands secteurs d'activité	32
	6.1.2	L'effectif utilisé au 31 mars 2014	33
	6.1.3	La formation et le perfectionnement du personnel	33
	6.1.4	La planification de la main-d'œuvre	34
	6.1.5	Le taux de départ volontaire (taux de roulement)	34
6.2	Les ressources financières		35
	6.2.1	Les coûts de revient	36
6.3	Les ressources informationnelles		38
6.4	Les nouvelles règles sur les bonis au rendement		42
6.5	Les mesures de réduction des dépenses		42

7 Les exigences législatives, politiques et administratives 44

7.1 L'accès à l'égalité en emploi 44

7.1.1 Les membres de communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées 45

7.1.2 L'égalité entre les femmes et les hommes 46

7.1.3 Les actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi 47

7.2 L'allègement réglementaire et administratif 47

7.3 Le code d'éthique et de déontologie 48

7.4 Le développement durable 49

7.5 L'emploi et la qualité de la langue française dans l'Administration 55

7.6 La protection des renseignements personnels 56

7.7 La politique de financement des services publics 57

7.8 Les recommandations du Vérificateur général du Québec 59

8 L'information financière 2013-2014 60

9 Les décisions d'intérêt en 2013-2014 64

Annexes 66

Organigramme de la Régie du logement au 31 mars 2014 66

Ensemble des données de gestion pour l'exercice 2013-2014 67

Liste des lois et règlements d'application 77

Liste des régisseurs et des greffiers spéciaux en poste au 31 mars 2014 78

Liste des bureaux de la Régie du logement 79

Code d'éthique des membres du personnel de la Régie du logement 81

Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement 83

LA LISTE DES TABLEAUX ET GRAPHIQUES

TABLEAU	TITRE	PAGE
1	Sommaire des résultats	18
2	Délais pour une première audience selon les catégories de causes	20
3	Volume des causes civiles en attente au 31 mars 2014	22
4	Volume de dossiers réglés en conciliation	23
5	Taux de réponse téléphonique	24
6	Nombre de plaintes selon les motifs	31
7	Répartition de l'effectif en poste au 31 mars 2014 par grands secteurs d'activité	32
8	Répartition de l'effectif utilisé au 31 mars 2014 par grands secteurs d'activité	33
9	Répartition des dépenses totales destinées à la formation et au perfectionnement du personnel par champs d'activité	33
10	Évolution des dépenses en formation	34
11	Jours de formation selon les catégories d'emploi	34
12	Nombre d'employés ayant pris leur retraite, par catégorie d'emploi	34
13	Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier	34
14	Budgets et effectif autorisés pour les trois derniers exercices financiers	35
15	Dépenses de rémunération et de fonctionnement	35
16	Coûts de revient pour l'exercice 2013-2014	36
17	Comparaison des coûts de revient	37
18	Dépenses et investissements prévus et réels en ressources informationnelles pour 2013-2014	38

TABLEAU	TITRE	PAGE
19	Liste et état d'avancement des principaux projets en ressources informationnelles	39
20	Ressources affectées aux principaux projets en RI en 2013-2014	40
21	Suivi de la mise en œuvre des normes sur l'accessibilité du Web pour l'exercice financier 2013-2014	41
22	Bonis au rendement accordés en 2013-2014 pour la période d'évaluation du rendement du 1er avril 2012 au 31 mars 2013	42
23	Mesures de réduction des dépenses pour l'exercice financier débutant en 2013	42
24	Embauche totale au cours de la période 2013-2014	44
25	Taux d'embauche de membres des groupes cibles en 2013-2014	45
26	Taux global d'embauche de membres de communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées	45
27	Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier (résultats comparatifs au 31 mars de chaque année)	45
28	Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier (résultats par catégories d'emploi au 31 mars 2014)	46
29	Pourcentage de femmes embauchées en 2013-2014	46
30	Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2014	46
31	Nombre de projets soumis dans le cadre du PDEIPH	47
32	Nombre de nouveaux participants au PDEIPH entre le 1er avril 2013 et le 31 mars 2014	47
33	Services tarifés	58
34	Revenus autonomes de la Régie du logement	58
35	Terminologie relative aux causes	67
36	Demandes introduites et relancées	67
37	Demandes introduites et relancées – Causes civiles	68
38	Demandes introduites et relancées – Fixation	69
39	Demandes introduites et relancées – Révision	69
40	Demandes introduites et relancées – Non-paiement de loyer	69
41	Audiences tenues	69
42	Délais moyens pour une première audience	70
43	Nombre de dossiers en attente	70
44	Nombre de dossiers en attente – Fixation et révision	70
45	Nombre de dossiers en attente – Non-paiement	71
46	Nombre de dossiers en attente – Causes civiles	71
47	Conclusion des audiences	72
48	Nombre de décisions rendues	73
49	Délais pour rendre une décision (en jours ouvrables)	73
50	Nombre de dossiers réglés en conciliation	73
51	Nombre de réponses par type de canal	73
52	Nombre d'appels traités par téléphone	74
53	Entrevues à l'accueil – Attente moyenne et durée moyenne	76

GRAPHIQUE	TITRE	PAGE
1	Délais moyens pour obtenir une première audience (en mois)	21
2	Volume des causes civiles en attente au 31 mars 2014	22
3	Taux de réponse téléphonique	28
4	Proportion de clients ayant attendu moins de 20 minutes à nos bureaux	29
5	Distribution des causes civiles en attente au 31 mars 2014	71
6	Distribution des causes civiles en attente au 31 mars 2013	72
7	Réponses par type de canal en 2013-2014	74
8	Taux de réponse téléphonique	75
9	Proportion des clients ayant attendu moins de 20 minutes à nos bureaux	75

LE MOT DU PRÉSIDENT

Remplacer un système de mission n'est pas une mince tâche. Dans le cas de la Régie du logement, il s'agit du système informatique sur lequel reposent toutes les étapes du traitement d'une demande au tribunal : ouverture, numérisation des documents, saisie des données, mise au rôle, expédition des avis d'audience, tenue de l'audience, rédaction et expédition de la décision. La tâche est encore plus complexe lorsque l'ancien système est âgé de plus de 30 ans. Or, c'est chose faite depuis le 15 juillet 2013. La Régie exerce maintenant ses activités avec son nouveau système qui porte l'acronyme de SISTA pour système intégré de services des tribunaux administratifs.

Les travaux ont débuté en 2010, en partenariat avec la Commission des lésions professionnelles (CLP) et la Commission d'accès à l'information. Nous sommes particulièrement fiers de fonctionner désormais avec un dossier judiciaire entièrement numérique. Fiers également d'avoir réalisé un projet d'une telle envergure en réduisant les coûts, puisque la solution mise en place n'aura nécessité qu'un débours de 1,25 M$ en contrat externe et de 1,35 M$ en efforts internes. Il s'agit d'économies substantielles considérant que la Régie du logement utilise un système informatique partagé dont la valeur totale s'élève à plus de 6 M$. De fait, la solution SISTA comporte un volet générique (développé par la CLP) partageable avec d'autres tribunaux administratifs, et ce, dans une proportion d'environ 70 %, ce qui en fait un modèle qui répond de façon significative aux attentes en matière d'efficience et de collaboration interministérielle.

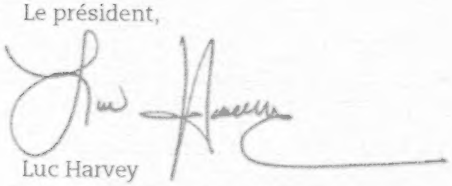
À un tout autre chapitre, le 27 novembre 2013 a été publié dans la *Gazette officielle du Québec* le Projet de modifications au Règlement sur les formulaires de bail obligatoires et sur les mentions de l'avis au nouveau locataire. Il s'agit de l'aboutissement de plusieurs mois de travail échelonnés sur les deux derniers exercices financiers.

Ce projet propose de modifier le règlement, mais aussi les formulaires de bail obligatoires apparaissant aux annexes. Ces modifications ont pour but d'assurer la conformité avec les modifications législatives adoptées au cours des dernières années, notamment afin de mieux protéger les personnes âgées qui louent des logements dans des résidences privées pour aînés et de mieux encadrer certaines situations permettant la résiliation d'un bail. Le projet publié dans la *Gazette officielle du Québec* propose également de modifier la forme et le contenu des formulaires. Le processus de modification réglementaire se poursuit afin que le règlement soit adopté au cours de l'exercice 2014-2015.

L'exercice 2013-2014 a aussi été marqué par un changement à la vice-présidence des activités du tribunal. Le Conseil des ministres a effectivement annoncé le 19 février 2014 la désignation de M[e] Isabelle Normand à titre de vice-présidente aux activités du tribunal, et ce, à compter du 3 mars 2014. Elle prend ainsi la relève de M[e] Daniel Laflamme, dont le mandat se terminait après avoir assumé ces fonctions pendant dix années, et je l'en remercie.

Je tiens par ailleurs à souligner le travail de tout le personnel de la Régie du logement au cours de l'exercice 2013-2014, particulièrement en cette période importante de changements. Je tiens à les remercier sincèrement de leurs efforts et de leur dévouement.

Le président,



Luc Harvey
Montréal, septembre 2014

1 LA RÉGIE DU LOGEMENT

La Régie du logement, créée en 1980, est un tribunal spécialisé chargé d'appliquer la législation dans le domaine du logement locatif résidentiel. Sa mission est décrite dans la Loi sur la Régie du logement (RLRQ, chapitre R-8.1), et plusieurs de ses mécanismes de fonctionnement sont édictés par des règlements adoptés en vertu de cette loi.

1.1 LA MISSION

La Régie du logement :

- favorise la conciliation entre locateurs et locataires;
- décide des litiges dont elle est saisie, dans le cadre d'une procédure simple et respectueuse des règles de justice naturelle;
- informe les citoyens sur les droits et obligations découlant des relations entre locateurs et locataires;
- veille, dans certaines circonstances, à la conservation du parc de logements;
- fait des études et établit des statistiques sur la situation du logement.

1.2 LES VALEURS

Pour réaliser pleinement sa mission, la Régie du logement privilégie les valeurs suivantes :

- le respect, en préconisant l'écoute, la courtoisie et la collaboration;
- la diligence, en favorisant la célérité, la disponibilité et l'engagement;
- la loyauté, en misant sur l'éthique, l'impartialité et l'intégrité;
- la qualité, en maintenant l'accessibilité, la compétence et la neutralité.

1.3 LES ACTIVITÉS

Les activités de la Régie du logement découlent des mandats que lui confère la Loi.

1.3.1 L'adjudication

La Régie du logement est le tribunal qui, au Québec, a compétence exclusive dans le domaine du logement locatif. La Régie est le seul tribunal compétent pour entendre toute demande relative au bail d'un logement lorsque la somme demandée, la valeur de la chose réclamée ou l'intérêt du demandeur sont inférieurs à 70 000 $.

À titre de tribunal, la Régie applique un large éventail des dispositions du Code civil du Québec, notamment en matière de louage, de contrats, d'obligations, de prescription et de preuve, ainsi que certaines dispositions de la Charte des droits et libertés de la personne.

En matière de reconduction de bail, de fixation de loyer, de reprise, de subdivision, de changement d'affectation ou d'agrandissement substantiel d'un logement, ainsi qu'en ce qui concerne le logement à loyer modique, la Régie exerce sa compétence quelles que soient les sommes en jeu. Cette compétence sans considération des sommes en litige s'étend aux demandes liées à la conservation du parc de logements : démolition d'un logement (s'il est situé dans une municipalité où n'existe aucun règlement à cet effet), aliénation d'un immeuble faisant partie d'un ensemble immobilier ou conversion d'un immeuble locatif en copropriété divise.

1.3.2 La conciliation

À toutes les étapes du processus de traitement d'une demande à la Régie du logement, du moment où l'information est transmise au public jusqu'à l'audition d'une cause devant un régisseur, le travail du personnel de la Régie est orienté vers la conciliation des intérêts des locateurs et ceux des locataires, dans le cadre du droit applicable. C'est dans cet esprit qu'un service de conciliation est offert dans tous les bureaux de la Régie du logement.

Lorsque les parties y consentent, une séance de conciliation est tenue par un régisseur ou un greffier spécial. Ce processus fournit l'occasion de négocier une solution acceptable à un différend sans retarder la mise au rôle en cas d'échec de la conciliation. De plus, afin de préserver la confidentialité du processus de conciliation, si une audience s'avère nécessaire, un autre régisseur procède à l'audition de la demande. Il y a donc étanchéité entre l'adjudication et la conciliation.

1.3.3 L'information

La Régie du logement donne accès à une information neutre et de qualité permettant aux citoyens de connaître leurs droits et obligations à titre de locataires ou de locateurs. Les renseignements sont donnés par téléphone, par Internet, par courriel, par courrier ou encore en personne dans les 26 bureaux et les 3 points de service répartis sur le territoire. La Régie informe aussi la population par ses interventions dans les médias et par la publication de dépliants et de formulaires.

À l'égard de son mandat d'information, la Régie privilégie une approche qui favorise l'entente entre les parties. Les préposés aux renseignements peuvent informer les citoyens qui souhaitent s'adresser au tribunal à propos des recours prévus par la Loi, des étapes d'une telle démarche et des règles de preuve.

1.3.4 Le fonctionnement du tribunal

Les demandes d'audience doivent être déposées par écrit à la Régie du logement et elles doivent exposer de manière claire et concise l'objet et les motifs du recours. Plusieurs formulaires adaptés aux différents recours sont à la disposition des citoyens qui veulent déposer une demande. Le personnel de la Régie porte assistance à une personne qui le requiert pour la rédaction d'une demande.

La partie demanderesse doit déposer la demande au greffe du tribunal, acquitter les frais prévus au Tarif des frais exigibles par la Régie du logement pour le dépôt d'une demande et en signifier une copie au défendeur dans les meilleurs délais. La demande est ensuite mise au rôle selon sa nature et son urgence.

Toutes les parties sont convoquées par écrit à une audience où elles auront à présenter leur preuve devant le tribunal. Le régisseur applique alors une procédure simple, mais rigoureuse, prévue à la Loi et au Règlement sur la procédure devant la Régie du logement. Le régisseur applique également les règles de preuve prévues au Code civil du Québec et au Code de procédure civile, à titre supplétif.

Au cours des audiences, les régisseurs ont un devoir d'assistance aux parties en cause afin de faire respecter les règles du droit et d'en assurer la sanction. Toutes leurs décisions sont rendues par écrit et transmises à toutes les parties à qui il revient de voir à leur exécution. Cette procédure d'exécution relève de la Cour du Québec.

La Loi confère pleine compétence à la Régie en ce qui a trait à toute matière relative à la fixation d'un loyer, à la modification d'une autre condition du bail et à la révision d'un loyer, et ce, tant en première instance qu'en révision. Toute décision révisée par la Régie est finale et sans appel. Il en est de même pour une décision rendue par la Régie relativement à une demande portant uniquement sur le recouvrement d'une petite créance ou sur la conservation du parc de logements. Dans les autres cas, les décisions rendues par la Régie du logement peuvent être portées en appel à condition qu'un juge de la Cour du Québec le permette.

Bien que la Loi n'oblige pas la Régie du logement à agir ainsi, toute demande relative à la conservation du parc de logements locatifs est entendue par un banc de deux régisseurs ou plus, étant donné l'importance des questions soulevées. Il s'agit du même banc qui révise les décisions portant sur la fixation ou la révision de loyer.

En matière de contrôle des loyers, la Régie du logement applique aux cas qui lui sont soumis le Règlement sur les critères de fixation de loyer lorsque les parties n'ont pas réussi à s'entendre sur les conditions de renouvellement d'un bail. De plus, durant la période de reconduction des baux, la Régie informe l'ensemble des acteurs du milieu du marché locatif des taux d'ajustement découlant de l'application de ce règlement.

1.3.5 Les particularités de la Régie du logement

Il est pertinent de souligner que la Régie du logement est un tribunal administratif particulier puisqu'elle décide de litiges entre des parties privées, contrairement aux autres tribunaux administratifs chargés de trancher des litiges entre l'État et les administrés.

La Régie du logement se distingue également par le nombre de causes qu'elle entend, qui est de loin le plus élevé de tous les tribunaux administratifs. Cela s'explique notamment par le type de causes soumises à la Régie et par la compétence qui lui a été conférée. En effet, la Régie entend, à l'exclusion de tout autre tribunal, toute demande relative au logement lorsque la valeur de la chose réclamée ne dépasse pas la compétence de la Cour du Québec (c'est-à-dire lorsque cette valeur est inférieure à 70 000 $).

Bien qu'une proportion importante des causes soumises à la Régie du logement concerne le non-paiement du loyer, la résiliation du bail ou la fixation du loyer, la Régie entend également un grand nombre de causes complexes nécessitant plusieurs jours d'audience.

1.4 L'ORGANISME

La Régie du logement est composée de régisseurs, de greffiers spéciaux, de cadres, de juristes, de professionnels, de techniciens et de personnel de bureau.

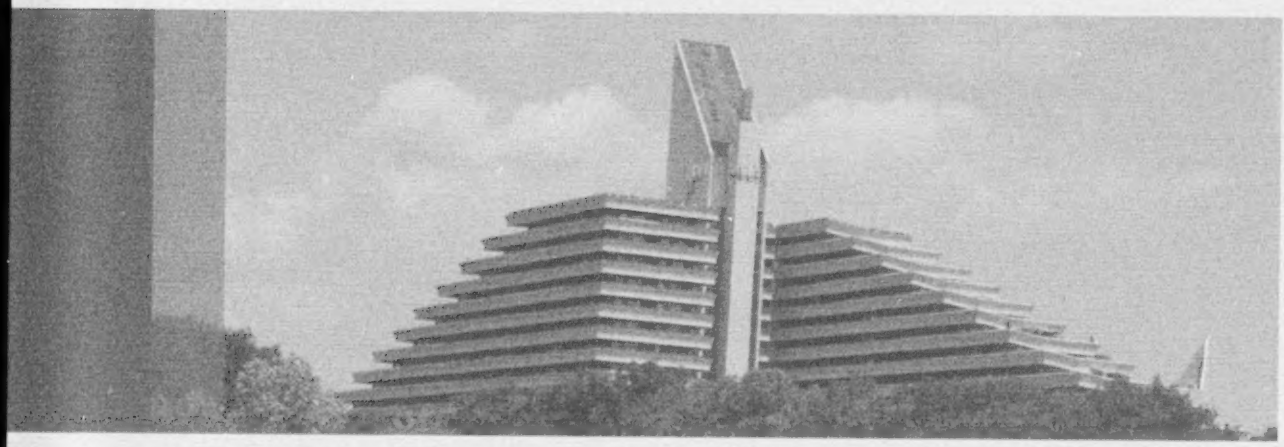
Nommés par le gouvernement pour un mandat d'au plus cinq ans, les régisseurs sont choisis à même une liste établie conformément au Règlement sur la procédure de recrutement et de sélection des personnes aptes à être nommées régisseurs à la Régie du logement et sur celle de renouvellement du mandat de ces régisseurs. Les dirigeants (président et vice-président) sont choisis parmi les régisseurs.

Les régisseurs entendent tous les types de causes alors que les greffiers spéciaux se concentrent sur les demandes de fixation de loyer.

1.4.1 La structure organisationnelle

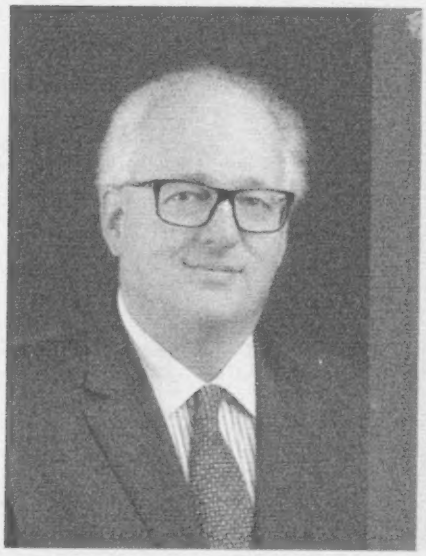
Pour assurer l'étanchéité des missions d'adjudication et d'information et pour préserver, au regard des citoyens, l'image d'indépendance et d'impartialité du tribunal, la Régie du logement est structurée en trois unités administratives :

- la présidence;
- la vice-présidence aux activités du tribunal;
- la Direction générale de l'administration et des directions territoriales et direction du Bureau de la présidence.



1.4.2 La présidence

Le président est chargé de l'administration et de la direction générale de la Régie du logement. En outre, la Loi lui confie le mandat d'encourager la participation des régisseurs à l'élaboration des orientations générales de l'organisme en vue de maintenir le niveau élevé de qualité et de cohérence des décisions du tribunal.



La présidence de la Régie du logement est assumée par Me Luc Harvey, entré en fonction le 7 janvier 2008.

Son mandat consiste également à veiller au respect de la déontologie et à promouvoir le perfectionnement des régisseurs. Il donne au ministre son avis sur toute question que celui-ci lui soumet. Il analyse les effets de l'application de la Loi et fait part au ministre des recommandations qu'il juge utiles. Le président assure aussi le suivi de la défense des intérêts juridictionnels de la Régie devant les tribunaux judiciaires dans toute procédure portant sur la compétence de l'organisme ou sur l'interprétation de la Loi.

Le président veille à l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Il agit comme répondant responsable de l'organisme en matière d'allègement réglementaire et administratif ainsi qu'en matière d'éthique. Il assure enfin le suivi des dossiers et des rencontres du comité de direction et de l'assemblée des régisseurs.

1.4.3 La vice-présidence aux activités du tribunal

En vertu de pouvoirs délégués par le président, le vice-président coordonne les activités du tribunal et répartit le travail des régisseurs et des greffiers spéciaux. Il supervise la mise au rôle et la tenue des audiences sur l'ensemble du territoire québécois.

La vice-présidence de la Régie du logement est assumée par Me Isabelle Normand, entrée en fonction le 3 mars 2014.

Le vice-président assure également la coordination des services juridiques, de concert avec le président.

1.4.4 La Direction générale de l'administration et des directions territoriales et direction du Bureau de la Présidence

La Direction générale de l'administration est composée de la Direction des services organisationnels, de la Direction des services financiers, matériels et administratifs ainsi que de trois directions territoriales.

La Direction générale de l'administration est assumée par madame Diane Mayrand depuis le 11 juillet 2008.

La Direction générale de l'administration, par l'entremise de sa Direction des services organisationnels, assume :

- la planification et la recherche, fonctions qui incluent :
  - la production, le suivi et l'évaluation du plan stratégique;
  - la réalisation d'études visant notamment à évaluer les mécanismes et les effets du contrôle des loyers ou de l'application de la législation sur le logement locatif;
  - l'élaboration des indicateurs de performance de la Régie;
  - la collecte et l'analyse de données nécessaires à la prise de décisions ainsi que la production des rapports d'information de gestion;
- les communications internes et externes;
- la gestion des ressources informationnelles;
- le traitement des plaintes;
- la coordination du centre d'appels;
- l'élaboration des processus opérationnels.

La Direction générale de l'administration, par l'entremise de sa Direction des services financiers, matériels et administratifs, a les responsabilités suivantes :

- la gestion des ressources financières;
- la gestion des ressources matérielles, y inclus l'entrepôt et l'aménagement des bureaux;
- le secrétariat des régisseurs;
- la gestion documentaire;
- le tri de la correspondance;
- la numérisation des dossiers judiciaires;
- la saisie des données dans le système informatique;
- la salle des dossiers.

La Direction générale de l'administration assure également les services d'information aux citoyens par l'entremise de ses trois directions territoriales, lesquelles administrent 26 bureaux et 3 points de service. En plus de son mandat d'information, la Direction territoriale de Montréal assume le contrôle de la qualité et la formation des préposés aux renseignements, et ce, pour l'ensemble du territoire.

De plus, la Direction générale de l'administration assure la gestion des ressources humaines. Elle veille également à l'application rigoureuse des ententes de services partagés avec :

- le Centre de services partagés du Québec pour le volet de la rémunération et des avantages sociaux;
- la Commission des lésions professionnelles en matière de développement et d'entretien de systèmes informatiques, d'hébergement d'infrastructures technologiques et d'expédition du courrier;
- d'autres tribunaux administratifs et ministères.

2 LE CONTEXTE ET LES FAITS SAILLANTS

L'exercice 2013-2014 a été sans contredit une année de grands changements. C'est en effet le 15 juillet 2013 que la Régie du logement a implanté la dernière livraison de son nouveau système informatique sur lequel reposent, d'un point de vue informationnel, toutes les étapes du traitement d'une demande au tribunal.

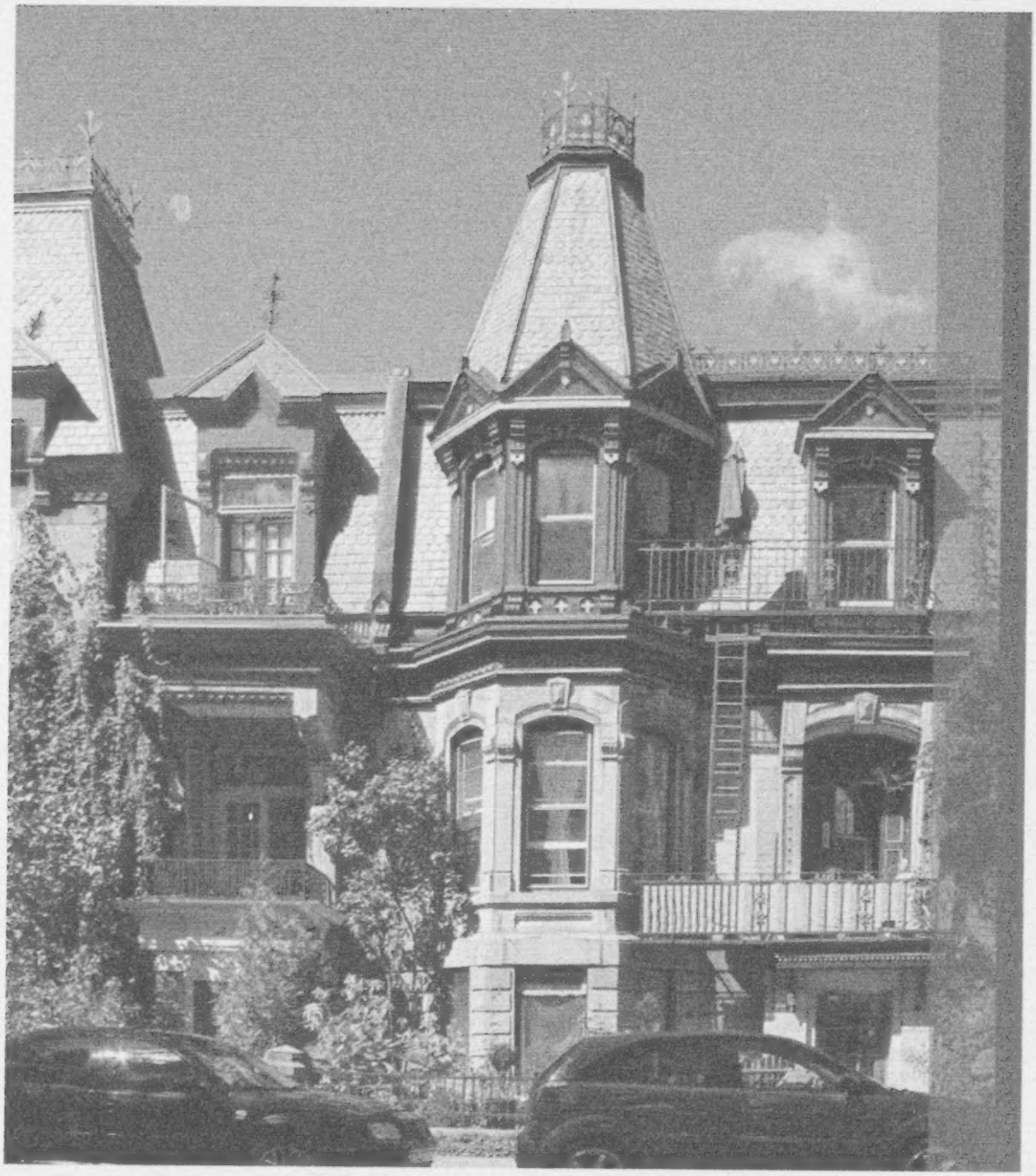
Il s'agissait de la dernière livraison puisqu'une première étape avait été franchie le 24 mai 2011 avec une implantation partielle qui a permis notamment la consultation par le personnel des dossiers judiciaires numérisés. Une telle approche par étapes a également permis aux employés de se familiariser avec le nouveau système avant son implantation définitive.

Ce chantier a néanmoins nécessité d'importants efforts en gestion du changement en 2013-2014, ainsi qu'une période de rodage incontournable qui s'est échelonnée sur quelques mois. Il est donc normal que les résultats de l'exercice 2013-2014 aient été légèrement touchés, tant du côté des activités du tribunal que de celui des activités d'information. La Régie a repris son rythme de croisière à la fin de l'automne 2013, désormais équipée d'outils de pointe.

En 2013-2014 :

- 72 485 demandes ont été introduites au tribunal ou relancées;
- 72 016 audiences ont été tenues;
- 46 100 décisions ont été rendues;
- 2 767 349 demandes d'information ont été traitées :
  - 570 739 appels ont reçu une réponse;
  - 153 114 entrevues et visites à l'accueil ont été enregistrées;
  - 2 043 496 consultations du site Web ont été recensées.

Le délai moyen pour obtenir une première audience en fixation et en révision de loyer a diminué en 2013-2014; il a atteint 5,3 mois. Pour les causes civiles prioritaires, le délai moyen s'est maintenu à 14,9 mois. Pour les autres types de causes (non-paiement, causes civiles urgentes et causes civiles générales), les délais moyens ont augmenté. **Il faut cependant mentionner que pour tous les types de causes confondus, le délai moyen pour obtenir une première audience en 2013-2014 a été de 4,6 mois**, ce qui fait de la Régie du logement un tribunal administratif performant.



En ce qui a trait aux activités d'information, les résultats de la consultation par téléphone ont dépassé les cibles du plan stratégique et de la Déclaration de services aux citoyens, malgré le contexte des changements importants vécus en 2013-2014. Ainsi, le taux de réponse téléphonique a atteint 86,6 %, alors que la cible de la Déclaration de services aux citoyens était de 79 %. À l'accueil, le résultat s'est amélioré au cours du dernier exercice, puisque 84,9 % des clients ont attendu moins de 20 minutes, alors que la cible était de 80 %.

Enfin, au cours de l'exercice 2013-2014, la Régie a reçu 498 plaintes, soit une diminution de 22,7 % par rapport à l'exercice précédent.

3 LE SOMMAIRE DES RÉSULTATS

Le tableau ci-dessous présente le sommaire des résultats relatifs au Plan stratégique 2009-2013 de la Régie du logement, reconduit pour l'exercice financier 2013-2014, et à la Déclaration de services aux citoyens. Pour plus de détails sur chacun des résultats, on doit se référer aux pages indiquées.

Tableau 1 : Sommaire des résultats

Résultats relatifs au Plan stratégique 2009-2013

OBJECTIF	CIBLE DU PLAN	RÉSULTAT 2013-2014	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2011-2012	PAGE
Réduire les délais d'attente relatifs aux causes autres que le recouvrement de loyer (données en mois).					20
Fixation et révision	6,1	5,3	6,0	6,7	20
Non-paiement	1,2	1,5	1,4	1,4	20
Causes civiles urgentes	1,1	2,1	1,9	1,8	20
Causes civiles prioritaires	6,1	14,9	14,9	14,7	20
Causes civiles générales	14,9	21,0	20,7	20,3	20
Diminuer le volume des causes civiles en attente.					22
Moins de 1 an	12 662	15 024	15 985	17 306	22
Entre 1 et 2 ans	4 351	10 237	9 623	8 853	22
Plus de 2 ans	306	1 321	0	7	22
TOTAL	**17 319**	**26 582**	**25 608**	**26 166**	**22**
Augmenter le volume de dossiers réglés en conciliation.					23
Nombre de dossiers réglés	369	109	130	174	23
Améliorer le taux de réponse téléphonique.					24
Pourcentage des appels répondus	82 %	86,6 %	90,6 %	90,8 %	24

Résultats relatifs à la Déclaration de services aux citoyens

OBJECTIF	CIBLE DE LA DÉCLARATION	RÉSULTAT 2013-2014	RÉSULTAT 2012-2013	RÉSULTAT 2011-2012	PAGE
Répondre à votre appel téléphonique.	79 %	86,6 %	90,6 %	90,8 %	28
Mettre à votre disposition des services en ligne en tout temps (Internet).	100 %	n. d.	n. d.	n. d.	29
À nos bureaux, vous permettre de rencontrer un préposé aux renseignements dans un délai de 20 minutes.	80 %	84,9 %	88,6 %	83,7 %	29
Par courrier, répondre à votre demande d'information générale dans un délai de 5 jours ouvrables.	90 %	100 %	99,3 %	100 %	30
Par courriel, répondre à votre demande d'information générale dans un délai de 2 jours ouvrables.	90 %	91,1 %	95,5 %	89,1 %	30
Rendre une décision relative à votre dossier dans un délai n'excédant pas 90 jours après la tenue de l'audience.	100 %	98,6 %	98,1 %	97,8 %	30
Donner suite à votre plainte dans un délai de 30 jours.	100 %	90,1 %	87,9 %	99,1 %	30

4 LES RÉSULTATS RELATIFS AU PLAN STRATÉGIQUE

La présente section fait état des résultats atteints par la Régie du logement au regard des objectifs établis dans son Plan stratégique 2009-2013, lequel a été reconduit pour l'exercice financier 2013-2014.

ORIENTATION 1

Accroître la performance du tribunal

AXE D'INTERVENTION	OBJECTIF STRATÉGIQUE	INDICATEUR
1.1 Délais d'attente	1.1.1 Réduire les délais d'attente relatifs aux causes autres que le recouvrement de loyer.	Délai d'attente avant la date d'une première audience

Résultats

Tableau 2 : Délais pour une première audience selon les catégories de causes

CATÉGORIE DE CAUSE		DÉLAI MOYEN 2011-2012	DÉLAI MOYEN 2012-2013	DÉLAI MOYEN 2013-2014	CIBLE DU PLAN STRATÉGIQUE POUR 2012-2013
Fixation et révision	Semaine	29,2	26,2	23,2	26,0
	Mois	6,7	6,0	5,3	6,1
Non-paiement	Semaine	6,3	6,1	6,5	5,0
	Mois	1,4	1,4	1,5	1,2
Causes civiles urgentes	Semaine	7,9	8,3	9,1	5,0
	Mois	1,8	1,9	2,1	1,1
Causes civiles prioritaires	Semaine	64,0	64,5	64,6	26,0
	Mois	14,7	14,9	14,9	6,1
Causes civiles générales	Semaine	88,1	90,0	91,2	64,0
	Mois	20,3	20,7	21,0	14,9

Le délai d'attente pour obtenir une première audience correspond au nombre moyen de semaines ou de mois écoulés entre le dépôt d'une demande et sa première audition à la Régie du logement. Cet indicateur a été retenu pour mesurer la performance du tribunal parce que, d'une part, c'est celui qui est le plus représentatif des préoccupations des demandeurs et que, d'autre part, il est presque totalement imputable aux processus et aux ressources déployées par le tribunal pour entendre les causes. Après l'attribution d'une date pour une première audience, plusieurs facteurs peuvent influer sur le délai, comme les demandes de remise en provenance des parties ou encore les ajournements.

COMMENTAIRE

En fixation et révision de loyer, le délai moyen pour obtenir une première audience a diminué pour une troisième année consécutive; il a atteint 5,3 mois en 2013-2014, ce qui est inférieur à la cible du plan stratégique qui était de 6,1 mois.

Le délai moyen pour les causes civiles prioritaires s'est maintenu au même niveau que lors de l'exercice précédent, soit 14,9 mois, ce qui est cependant loin de la cible du plan stratégique établie à 6,1 mois.

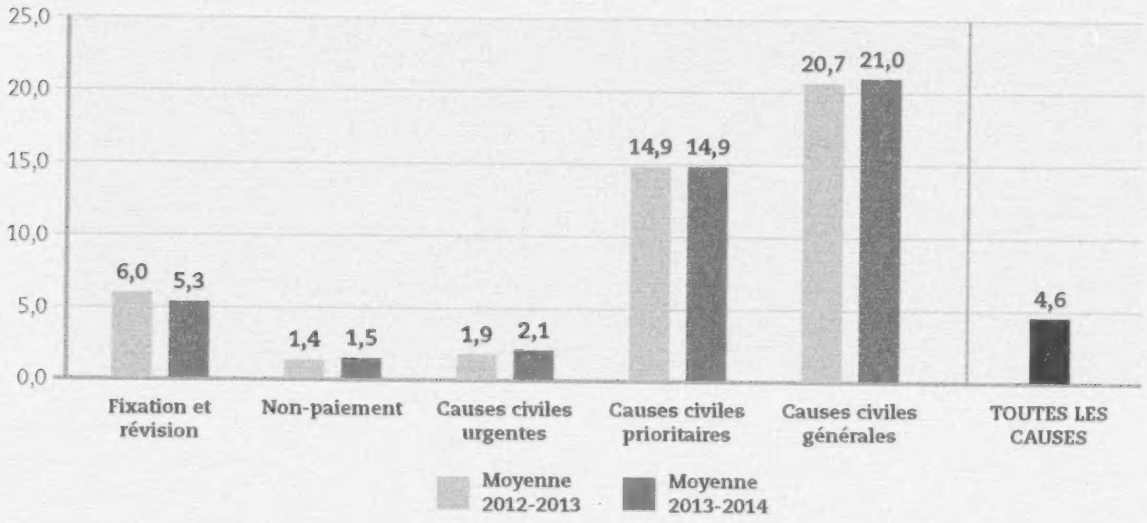
Les délais moyens pour les causes de non-paiement et les causes civiles urgentes et générales ont augmenté en 2013-2014.

Plusieurs facteurs expliquent ces résultats :

- La Régie a commencé l'exercice 2013-2014 avec un inventaire de 9 623 causes civiles âgées entre 1 et 2 ans, ce qui est particulièrement élevé comparativement aux exercices financiers précédents (ex. : 5 397 au 31 mars 2010). Ces 9 623 causes civiles devaient nécessairement être entendues en 2013-2014 afin de ne pas accroître indûment le nombre de dossiers âgés de 2 ans et plus à la fin de l'exercice.
- Au cours de l'exercice 2013-2014, dans les faits, la Régie n'a pu compter que sur 37,9 régisseurs, sur une possibilité de 42, et ce, en raison d'absences pour maladie. De plus, il faut considérer trois départs à la retraite survenus en 2012-2013 et 2013-2014; les postes correspondants ont été pourvus en novembre 2013.
- Les trois nouveaux régisseurs assermentés en janvier 2014 se sont vus assigner des rôles d'audiences allégés de février à la mi-mars afin de leur permettre une intégration graduelle.
- En raison de l'implantation du nouveau système informatique le 15 juillet 2013, des rôles allégés ont également été planifiés en août et septembre 2013 afin de permettre aux régisseurs et aux greffiers spéciaux de se familiariser avec leurs nouveaux outils. Il faut comprendre que le système informatique soutient la totalité du processus de traitement d'une demande au tribunal, à partir de son dépôt jusqu'à l'expédition de la décision, y compris la tenue des audiences. Une telle période de rodage est normale et essentielle compte tenu de l'importance des changements apportés.

Pour tous les types de causes confondus, le délai moyen pour obtenir une première audience en 2013-2014 a été de 4,6 mois.

Graphique 1 : Délais moyens pour obtenir une première audience (en mois)



AXE D'INTERVENTION	OBJECTIF STRATÉGIQUE	INDICATEUR
1.2 Volume de causes en attente	1.2.1 Diminuer le volume des causes civiles en attente.	Volume de dossiers en attente

Résultats

Tableau 3 : Volume des causes civiles en attente au 31 mars 2014

DOSSIERS EN ATTENTE CAUSES CIVILES	31 MARS 2012	31 MARS 2013	31 MARS 2014	CIBLE DU PLAN STRATÉGIQUE POUR 2012-2013
Moins de 1 an	17 306	15 985	15 024	12 662
Entre 1 et 2 ans	8 853	9 623	10 237	4 351
Plus de 2 ans	7	0	1 321	306
TOTAL	**26 166**	**25 608**	**26 582**	**17 319**

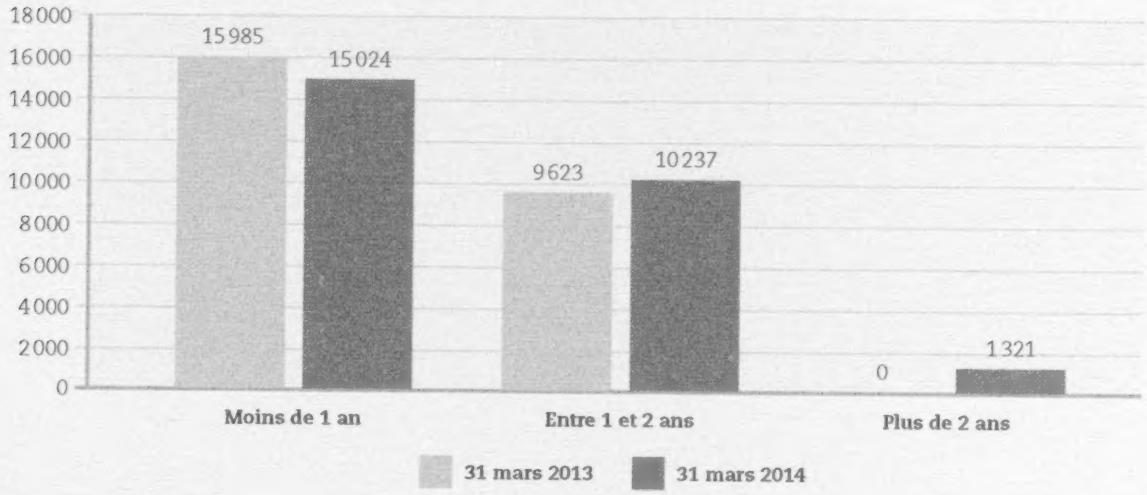
COMMENTAIRE

Globalement, le nombre de causes civiles en attente au 31 mars 2014 s'est élevé à 26 582 dossiers, soit une augmentation de 3,8 % par rapport à l'exercice financier précédent.

Le nombre de dossiers de moins de 1 an a légèrement diminué, passant de 15 985 à 15 024. Des hausses ont été observées dans les deux autres strates d'âge, notamment concernant les causes en attente depuis plus de 2 ans dont le nombre est passé de 0 au 31 mars 2013 à 1 321 au 31 mars 2014.

Pour comprendre ces résultats, on peut se référer au commentaire relatif à l'objectif 1.1.1 (page 20) qui concerne les délais. De fait, les résultats en matière de délais et de dossiers en attente sont étroitement liés, puisque ces deux objectifs sont directement tributaires de la capacité de la Régie à entendre des causes.

Graphique 2 : Volume des causes civiles en attente au 31 mars 2014



AXE D'INTERVENTION	OBJECTIF STRATÉGIQUE	INDICATEUR
1.3 Conciliation	1.3.1 Augmenter le volume de dossiers réglés en conciliation.	Volume de dossiers réglés en conciliation

Résultats

Tableau 4 : Volume de dossiers réglés en conciliation

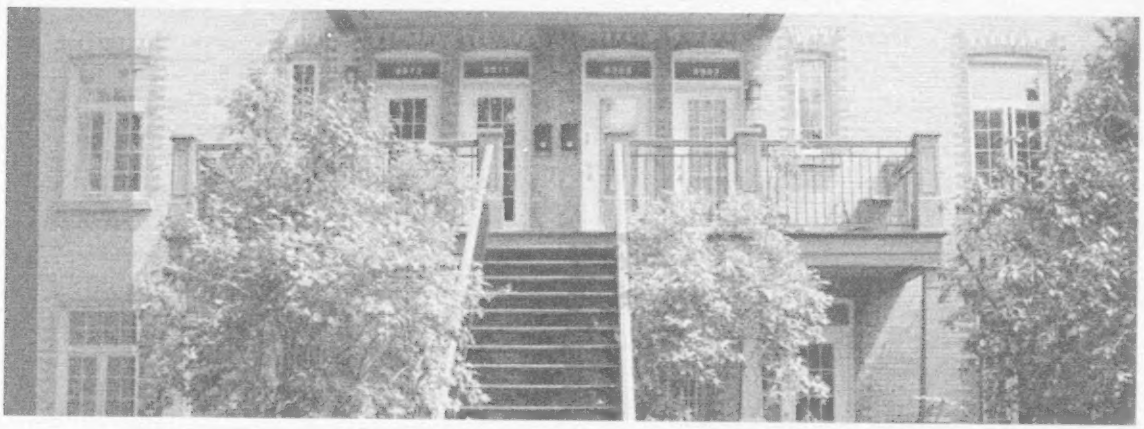
	2011-2012	2012-2013	2013-2014	CIBLE DU PLAN STRATÉGIQUE POUR 2012-2013
Dossiers réglés en conciliation	174	130	109	369
Variation en pourcentage	- 36 %	- 25 %	- 16 %	

À la Régie du logement, le recours à la conciliation pour régler un litige est fait sur une base volontaire, ce qui n'est pas le cas de tous les tribunaux administratifs. Le consentement des deux parties est évidemment requis. La conciliation n'est pas offerte aux parties dans certains types de causes, comme celles de non-paiement, en raison de leur nature et des délais qui leur sont propres. Par contre, une offre de conciliation est présentée aux parties lorsque les causes s'y prêtent. En matière de conciliation, les résultats basés sur le nombre de dossiers réglés dépendent donc de plusieurs facteurs, notamment l'intérêt des parties pour la conciliation et la conclusion d'une entente entre les parties à l'occasion de la séance de conciliation.

Ainsi, le volume des demandes réglées en conciliation représente le nombre de demandes fermées grâce au processus de conciliation. La fermeture d'un dossier est attribuée au service de conciliation si la demande a été fermée en raison d'une entente intervenue lors d'une rencontre de conciliation, ou en raison d'un désistement ou d'une entente avant audience si ce désistement ou cette entente suit la fin du processus de conciliation (c'est-à-dire s'il n'y a eu aucune audience devant un régisseur entre la fin de la conciliation et le désistement ou l'entente).

COMMENTAIRE

En 2013-2014, on dénombre 109 dossiers réglés en conciliation, soit une diminution de 16 % par rapport à l'exercice précédent. Ce résultat est également inférieur à la cible du plan stratégique établie à 369 dossiers.



ORIENTATION 2

Améliorer les services d'information

AXE D'INTERVENTION	OBJECTIF STRATÉGIQUE	INDICATEUR
2.1 Accessibilité des services	2.1.1 Améliorer le taux de réponse téléphonique.	Pourcentage du nombre d'appels répondus

Résultats

Tableau 5 : Taux de réponse téléphonique

	2011-2012	2012-2013	2013-2014	CIBLE DU PLAN STRATÉGIQUE POUR 2012-2013
Pourcentage des appels répondus	90,8 %	90,6 %	86,6 %	82 %

Le taux de réponse aux appels téléphoniques représente le pourcentage d'appels traités par rapport à l'ensemble des appels reçus. Une personne qui veut obtenir une information auprès du centre d'appels de la Régie peut trouver la réponse à sa question en écoutant les capsules du système de réponse vocale interactive (RVI), ou en se plaçant en file d'attente pour joindre un préposé. Le transfert du système RVI vers une file d'attente peut échouer, notamment en raison du nombre trop élevé d'appels par rapport au nombre de préposés en ligne. Par ailleurs, des clients abandonnent la file d'attente, jugeant parfois qu'il est trop long de joindre un préposé. La proportion des appels abandonnés dans la file d'attente sert au calcul du taux de réponse. C'est pour cette raison qu'il convient de calculer le pourcentage d'appels traités par rapport à l'ensemble des appels reçus.

Depuis 2005, la Régie a une entente avec Services Québec pour répondre aux appels relatifs au renouvellement de bail en période de pointe, soit de janvier à mars. Ces appels transférés à Services Québec sont également pris en considération dans le calcul du taux de réponse.

COMMENTAIRE

Le taux de réponse aux appels téléphoniques a atteint 86,6 % en 2013-2014, soit une légère baisse comparativement aux deux exercices précédents. Cette baisse est attribuable notamment à l'implantation du nouveau système informatique le 15 juillet 2013, lequel a induit des changements dans les méthodes de travail. Une période de rodage et d'appropriation des nouveaux outils est normale lorsqu'on réalise un tel changement. Ce résultat est cependant supérieur à la cible indiquée au plan stratégique, établie à 82 %.

Il faut toutefois noter qu'une nette amélioration a été enregistrée de 2007 à 2010 (59 % à 92,3 %), essentiellement attribuable à la coordination centralisée du centre d'appels et à une utilisation plus optimale des ressources puisque, dans les faits, la Régie dispose d'un effectif moins nombreux.

OBJECTIF STRATÉGIQUE	INDICATEUR
2.1.2 Permettre, à compter du 31 mars 2013, la consultation d'un dossier à partir d'Internet.	**Volume de consultations de dossiers dans Internet**

COMMENTAIRE

Il est déjà possible de consulter en ligne certains éléments d'un dossier à la Régie du logement (plumitif), notamment les étapes de son traitement, l'identité des parties, ainsi que les différents recours exercés. La décision rendue peut aussi être consultée.

Le Plan stratégique 2009-2013 prévoyait une consultation plus large du dossier en ligne, soit la possibilité de visualiser les documents constituant le dossier judiciaire. Cette étape supposait bien entendu la numérisation de ces dossiers, étape préalable maintenant franchie puisque tous les dossiers sont désormais numérisés.

D'autres travaux sont toutefois requis pour que le dossier judiciaire puisse être entièrement consulté à partir d'Internet. Entre autres, le site Web de la Régie doit être entièrement refait, notamment pour qu'il puisse respecter les nouvelles normes en matière d'accessibilité.

AXE D'INTERVENTION	OBJECTIF STRATÉGIQUE	INDICATEUR
2.2 Partenariat	**2.2.1 Adhérer, à compter du 31 mars 2013, aux services électroniques gouvernementaux.**	**Présence dans le portail « Dossier citoyen gouvernemental »**

COMMENTAIRE

L'adhésion aux services électroniques gouvernementaux exigeait la refonte du système informatique de la Régie du logement. Les travaux de refonte ont débuté en janvier 2010 et ils ont culminé le 15 juillet 2013 avec le déploiement final du nouveau système.

Les travaux se poursuivront donc au cours des prochains exercices financiers. Le système qui a été mis en place permet maintenant de déployer de façon optimale des services électroniques répondant aux visées de la Régie du logement et aux orientations du gouvernement en ligne.

ORIENTATION 3

Moderniser la gestion et l'organisation

AXE D'INTERVENTION	OBJECTIF STRATÉGIQUE	INDICATEUR
3.1 Révision des façons de faire	3.1.1 Avoir complété, au 31 mars 2011, la révision des processus en matière d'information et d'adjudication.	Processus complétés

Résultat

La révision des processus est terminée.

COMMENTAIRE

Les travaux de révision des processus en matière d'information et d'adjudication répondaient à deux importants constats. D'une part, la Régie voyait son effectif décroître en raison des orientations gouvernementales de réduction de la taille de l'État, ce qui l'a obligée à réviser en profondeur ses façons de faire. D'autre part, la refonte du système informatique de la Régie nécessitait une révision de ses processus opérationnels. En effet, le nouveau système informatique implanté, SISTA (système intégré de services des tribunaux administratifs), repose sur l'utilisation d'un progiciel de gestion de processus (Business Process Management). Il devenait donc essentiel de réviser et de documenter les processus afin de les programmer dans le nouveau système informatique. La révision des processus est maintenant terminée.

AXE D'INTERVENTION	OBJECTIF STRATÉGIQUE	INDICATEUR
3.2 Technologie de l'information	3.2.1 Avoir complété, au 31 mars 2013, l'implantation d'un nouveau système de mission.	Nouveau système informatique implanté

Résultat

L'implantation est terminée.

COMMENTAIRE

Les travaux visant l'implantation d'un nouveau système informatique à la Régie du logement ont débuté en janvier 2010. L'implantation finale du système a été faite le 15 juillet 2013.

AXE D'INTERVENTION	OBJECTIF STRATÉGIQUE	INDICATEUR
3.3 Services partagés	3.3.1 Avoir conclu, au 31 mars 2010, une entente de partenariat pour le développement d'un nouveau système de mission.	Entente signée

Résultat

L'entente a été signée.

COMMENTAIRE

La Régie du logement a conclu une entente avec la Commission des lésions professionnelles (CLP) et la Commission d'accès à l'information (CAI) le 18 décembre 2009 en vue de moderniser les systèmes informatiques des trois organisations. La CLP avait entrepris des travaux pour se doter d'un système générique pouvant répondre à près de 80 % des besoins des tribunaux administratifs. Le développement de SISTA (système intégré de services des tribunaux administratifs) s'échelonnera sur une période de trois ans.

En s'associant ainsi avec la CLP et la CAI, la Régie souscrit à l'orientation gouvernementale visant le partage de services entre ministères et organismes publics.

En complément de cette entente, la Régie du logement et la CLP ont conclu deux autres ententes, l'une portant sur l'hébergement dans la « voûte documentaire » de la CLP des documents numérisés à la Régie, l'autre portant sur l'hébergement dans l'infrastructure technologique de la CLP de la portion de SISTA propre à la Régie. Ces deux ententes ont été signées le 29 mars 2010.

OBJECTIF STRATÉGIQUE	INDICATEUR
3.3.2 Avoir optimisé, au 31 mars 2012, les façons de faire en matière d'expédition des avis d'audition et des décisions.	Solution implantée

Résultat

Les façons de faire ont été optimisées.

COMMENTAIRE

L'entente conclue le 29 mars 2010 entre la Régie du logement et la Commission des lésions professionnelles a été modifiée en février 2011 afin d'inclure l'expédition de la correspondance, notamment des avis d'audition et des décisions. Le processus retenu repose sur l'automatisation complète de l'expédition.

Les avis d'audition sont expédiés de façon automatisée depuis le 15 juillet 2011, et les décisions depuis le 15 décembre 2011.

5 LES RÉSULTATS RELATIFS À LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

La Régie du logement a révisé sa Déclaration de services aux citoyens au cours de l'exercice 2010-2011.

La nouvelle version du document présente la mission, les valeurs et les engagements de la Régie du logement et contient une section consacrée aux normes de service. Ces normes correspondent aux engagements de la Régie quant à l'accessibilité et aux délais, engagements sur lesquels les usagers peuvent raisonnablement compter dans des circonstances normales. Ces normes sont révisées périodiquement et tiennent compte des réalités opérationnelles, des résultats antérieurs, de la complexité du travail et des attentes des clients.

Seules les normes de service comportant des cibles mesurables font l'objet d'une reddition de comptes dans le présent rapport annuel de gestion. À cet égard, les changements apportés à la Déclaration de services aux citoyens font en sorte que certaines données ne sont pas disponibles.

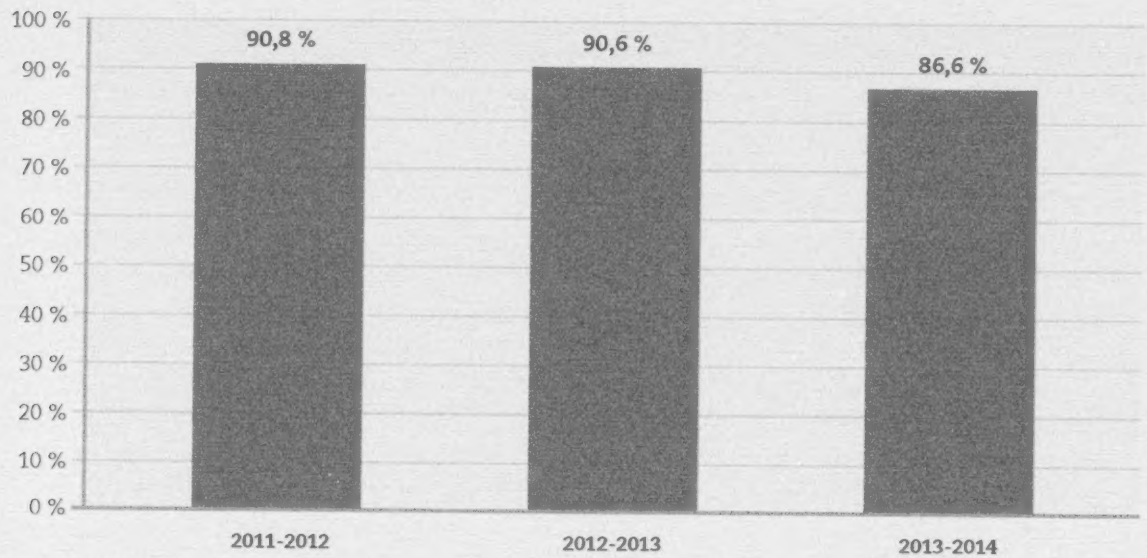
Objectifs, cibles et résultats

	CIBLE
Répondre à votre appel téléphonique.	79 %

Comme il a été expliqué dans la section traitant des résultats relatifs au Plan stratégique 2009-2013, le taux de réponse aux appels téléphoniques représente le pourcentage d'appels traités par rapport à l'ensemble des appels reçus.

La cible de 79 % a été dépassée en 2013-2014, puisque le taux de réponse téléphonique a atteint 86,6 %.

Graphique 3 : Taux de réponse téléphonique



Au total, la Régie a répondu à 570 739 appels en 2013-2014.

	CIBLE
Mettre à votre disposition des services en ligne en tout temps (Internet).	100 %

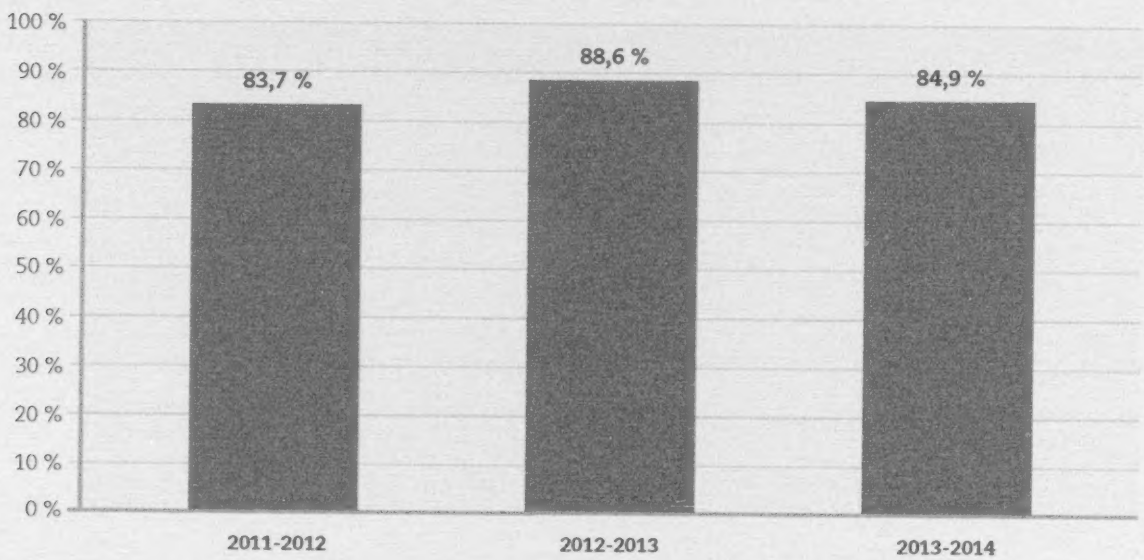
Les services en ligne permettent actuellement de consulter certains éléments d'un dossier à la Régie du logement, notamment les étapes de son traitement, l'identité des parties ainsi que les différents recours exercés. La décision est également accessible.

On entend par « mise à votre disposition des services en tout temps » un accès sept jours sur sept, à l'exclusion de la plage horaire de minuit à six heures, au cours de laquelle des données sont chargées dans le système informatique et des travaux d'entretien peuvent être effectués. Cette norme de service a été introduite dans la nouvelle Déclaration de services aux citoyens au cours de l'exercice 2010-2011. Toutefois, comme le site Web de la Régie du logement est hébergé par le Centre de services partagés du Québec, la Régie n'est pas en mesure de garantir que la cible a été atteinte à 100 %.

	CIBLE
À nos bureaux, vous permettre de rencontrer un préposé aux renseignements dans un délai de 20 minutes.	80 %

Il est possible de rencontrer un préposé aux renseignements, sans rendez-vous, dans l'un des 26 bureaux ou des 3 points de service de la Régie du logement. Dans la majorité des bureaux, ouverts du lundi au vendredi, les citoyens ont accès à la banque des décisions rendues par la Régie.

Graphique 4 : Proportion de clients ayant attendu moins de 20 minutes à nos bureaux



Au cours de l'exercice 2013-2014, la cible inscrite dans la Déclaration de services aux citoyens a été dépassée, puisque 84,9 % des clients ont été servis en moins de 20 minutes. Par ailleurs, 153 114 clients se sont prévalus du service à l'accueil. Les citoyens ont attendu en moyenne 9 minutes pour une entrevue d'une durée moyenne de 19 minutes.

	CIBLE
Par courrier, répondre à votre demande d'information générale dans un délai de 5 jours ouvrables.	90 %

En 2013-2014, la cible a été dépassée. En effet, 100 % des demandes d'information générale reçues par la poste ont été traitées dans un délai de 5 jours ouvrables.

	CIBLE
Par courriel, répondre à votre demande d'information générale dans un délai de 2 jours ouvrables.	90 %

En 2013-2014, les courriels relatifs à des demandes d'information ont été traités dans un délai de 2 jours ouvrables dans une proportion de 91,1 %, comparativement à 95,5 % en 2012-2013. Il s'agit d'une diminution de 4,4 points de pourcentage.

	CIBLE
Rendre une décision relative à votre dossier dans un délai n'excédant pas 90 jours après la tenue de l'audience.	100 %

En 2013-2014, les décisions, dans une proportion de 98,6 %, ont été rendues dans un délai n'excédant pas 90 jours comparativement à 98,1 % pour l'exercice précédent. Il est à noter que le délai de 90 jours n'empêche pas une suspension du délibéré, en raison, par exemple, d'un appel à un autre tribunal. En conséquence, il est possible que certaines décisions soient rendues après l'expiration du délai de 90 jours, sans toutefois que ce retard soit attribuable à un régisseur ou à un greffier spécial.

	CIBLE
Donner suite à votre plainte dans un délai de 30 jours.	100 %

En 2013-2014, le Bureau des plaintes a assuré un suivi dans un délai de 30 jours dans 90,1 % des dossiers traités comparativement à 87,9 % l'année précédente.

5.1 LE TRAITEMENT DES PLAINTES

Une plainte est définie comme toute insatisfaction à l'égard des services obtenus, exprimée par un citoyen, un organisme gouvernemental ou un groupe de défense des droits des locataires ou des locateurs. À noter que les plaintes concernant le comportement des régisseurs et des greffiers spéciaux sont traitées par le Conseil de la justice administrative.

Toute plainte doit être présentée par écrit à la Régie du logement. Le plaignant peut :

- envoyer par la poste une lettre ou le formulaire de plainte;
- remplir et envoyer le formulaire de plainte en ligne, à partir du site Web de la Régie du logement;
- remplir le formulaire de plainte à un bureau de la Régie et le remettre au comptoir pour transmission au Bureau des plaintes.

Bien que tout citoyen puisse être insatisfait du service qu'il a obtenu de la Régie du logement, il se peut qu'une plainte soit considérée comme non fondée. Si le citoyen n'est pas satisfait du traitement de sa plainte, la Régie le dirigera vers le Protecteur du citoyen. Cette possibilité est d'ailleurs signalée au citoyen dès le début du processus de traitement de sa plainte.

Tableau 6 : Nombre de plaintes selon les motifs

MOTIF DES PLAINTES	2011-2012	2012-2013	2013-2014	VARIATION
Délai pour rendre une décision	124	275	161	- 41 %
Comportement d'un employé	50	44	46	5 %
Comportement d'un adjudicateur	56	50	45	- 10 %
Délai avant audience	352	46	33	- 28 %
Décision judiciaire	52	28	27	- 4 %
Déroulement de l'audience	18	21	18	- 14 %
Lois et règlements de la Régie	38	25	15	- 40 %
Site Web	0	2	10	400 %
Accessibilité des services téléphoniques	2	2	9	350 %
Procédures administratives	17	15	7	- 53 %
Service à la clientèle	10	12	5	- 58 %
Aménagement des lieux	0	0	2	-
Langue	2	3	2	- 33 %
Lois et règlements d'autres instances	1	1	1	0 %
Autres motifs	185	120	117	- 3 %
TOTAL	**907**	**644**	**498**	**- 22,7 %**

Au cours de l'exercice 2013-2014, la Régie a reçu 498 plaintes, soit une diminution de 22,7 % par rapport à l'exercice précédent. On observe une baisse de 41 % du nombre de plaintes relatives au délai à rendre une décision et une baisse de 28 % des plaintes relatives au délai avant audience.

Par contre, le nombre des plaintes relatives au site Web et à l'accessibilité des services téléphoniques a augmenté. Concernant le site Web, des pannes sont survenues à quelques reprises en 2013-2014, limitant ainsi l'accès à la consultation en ligne du dossier judiciaire. Le site Web de la Régie étant hébergé au Centre de services partagés du Québec, la Régie a peu de prise sur ce résultat. En ce qui a trait à l'accessibilité des services téléphoniques, l'implantation du nouveau système informatique en juillet 2013 a effectivement eu une incidence sur la disponibilité en ligne des préposés aux renseignements. La situation s'est progressivement rétablie en cours d'exercice.

6 L'UTILISATION DES RESSOURCES

La présente section fournit des renseignements sur l'utilisation des ressources, notamment afin de permettre l'appréciation de la gestion administrative de l'organisation et de la contribution de la Régie du logement aux orientations gouvernementales.

6.1 LES RESSOURCES HUMAINES

6.1.1 La répartition de l'effectif par grands secteurs d'activité

Tableau 7 : Répartition de l'effectif en poste au 31 mars 2014 par grands secteurs d'activité

SECTEURS D'ACTIVITÉ OU ORIENTATIONS STRATÉGIQUES	2012-2013	2013-2014	ÉCART
Information	95	95	0
Adjudication	92	98	+ 6
Soutien aux activités d'information et d'adjudication	24	23	- 1
Administration	6	6	0
TOTAL	**217**	**222**	**+ 5**

6.1.2 L'effectif utilisé au 31 mars 2014

Tableau 8 : Répartition de l'effectif utilisé au 31 mars 2014 par grands secteurs d'activité

SECTEUR D'ACTIVITÉ	2012-2013	2013-2014	ÉCART
Information	85,72	89,35	+ 3,64
Adjudication	87,63	91,53	+ 3,89
Soutien aux activités d'information et d'adjudication	25,06	22,57	- 2,49
Administration	5,62	5,94	+ 0,33
TOTAL	**204,03**	**209,39**	**+ 5,36**

Effectif utilisé : consommation entre le 1er avril 2013 et le 31 mars 2014 (cumulatif) qui représente les heures travaillées et payées. Cela n'inclut pas les primes ni les heures supplémentaires.

6.1.3 La formation et le perfectionnement du personnel

Au cours de l'exercice 2013-2014, le nombre moyen de jours de formation par personne a été de 3,8.

Tableau 9 : Répartition des dépenses totales destinées à la formation et au perfectionnement du personnel par champs d'activité

CHAMP D'ACTIVITÉ	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Favoriser le renforcement des compétences	222 154,00 $	141 026,44 $	259 979,93 $
Soutenir l'acquisition d'habiletés de gestion	13 072,00 $	18 752,26 $	5 296,36 $
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	7 762,00 $	14 131,63 $	33 058,30 $
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	29 632,00 $	57 660,80 $	79 724,05 $
Améliorer les capacités de communication orale et écrite	1 280,00 $	31 892,99 $	5 025,92 $
TOTAL	**273 900,00 $**	**263 464,12 $**	**383 084,58 $**

En 2013-2014, les dépenses de formation ont augmenté de 45 %, passant de 263 464 $ à 383 085 $. Cette augmentation est principalement attribuable à la formation dispensée à l'interne dans le cadre de l'implantation du nouveau système informatique en juillet 2013.

La somme allouée à la formation par personne en 2013-2014 a augmenté de 42 % comparativement à la somme déboursée l'année précédente. Le nombre de jours de formation par personne a aussi augmenté de 0,55 jour.

Tableau 10 : Évolution des dépenses en formation

ANNÉE	PROPORTION DE LA MASSE SALARIALE	JOURS DE FORMATION PAR PERSONNE	SOMME ALLOUÉE PAR PERSONNE
2011-2012	2,00 %	3,63	1 286,00 $
2012-2013	1,93 %	3,25	1 214,12 $
2013-2014	2,37 %	3,78	1 725,61 $

Tableau 11 : Jours de formation selon les catégories d'emploi

ANNÉE	CADRES	PROFESSIONNELS	FONCTIONNAIRES
2011-2012	2,57	56,86	342,36
2012-2013	10,50	78,11	408,64
2013-2014	14,00	96,57	367,25

Note : Les données de ce tableau concernent les employés assujettis à la Loi sur la fonction publique. Les régisseurs en sont exclus.

6.1.4 La planification de la main-d'œuvre

Au cours de l'exercice financier 2013-2014, 8 employés ont pris leur retraite.

Tableau 12 : Nombre d'employés ayant pris leur retraite, par catégorie d'emploi

ANNÉE FINANCIÈRE	CADRES	PROFESSIONNELS	FONCTIONNAIRES
2012-2013	1	0	14
2013-2014	0	1	7

6.1.5 Le taux de départ volontaire (taux de roulement)

Tableau 13 : Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier[1]

	2012-2013	2013-2014
Taux de départ volontaire (%)	17,39 %	13,74 %

Note : Le taux de roulement se calcule en divisant le nombre de démissions, de mutations et de prises de retraite au cours de l'exercice financier par le nombre d'employés réguliers moyen.

[1] Lorsqu'il est utilisé avec les mots « personnel », « effectif » ou « employé », l'adjectif « régulier » désigne le personnel permanent et temporaire.

6.2 LES RESSOURCES FINANCIÈRES

La présente section fournit des renseignements sur la façon dont la Régie a utilisé ses ressources financières pour mener ses activités au cours de l'exercice.

Tableau 14 : Budgets et effectif autorisés pour les trois derniers exercices financiers

	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Revenus de tarification	4 916 868 $	4 835 369 $	4 778 618 $
Budget disponible	**19 060 368 $**	**20 415 552 $**	**22 162 418 $**
Crédit au net	2 316 868 $	2 235 369 $	2 178 618 $
Crédits votés, transférés et reportés	16 743 500 $	18 180 183 $	19 983 800 $
Effectif autorisé	**197 ETC**	**202 ETC**	**203 ETC**
Régisseurs (à l'exclusion du président et du vice-président)	42	41	42
Greffiers spéciaux	5	5	5

Note : Le sigle ETC signifie « équivalent temps complet ».

Tableau 15 : Dépenses de rémunération et de fonctionnement

DÉPENSES	2012-2013	2013-2014	VARIATION
Rémunération	14 873 843 $	16 136 632 $	8,5 %
Fonctionnement	5 541 707 $	6 024 133 $	8,7 %
TOTAL	**20 415 550 $**	**22 160 765 $**	**8,6 %**

Les dépenses de la Régie du logement pour l'exercice terminé le 31 mars 2014 s'élèvent à 22 160 765 $. La rémunération se chiffre à 16 136 632 $ et représente 73 % du total. Cette dépense comprend le paiement et l'ajustement de la provision pour allocations de transition prévue aux conditions de travail des régisseurs lorsque ceux-ci ne sollicitent pas le renouvellement de leur mandat.

Quant aux dépenses de fonctionnement, elles atteignent 6 024 133 $, dont une somme de 2 536 937 $ (42 %) a été affectée aux dépenses de loyer. Il est à noter que la Régie compte 26 bureaux et 3 points de service sur l'ensemble du territoire et qu'elle tient des audiences partout au Québec. Par ailleurs, les frais des communications téléphoniques et informatiques, les frais de courrier et de messagerie ainsi que les frais de déplacement totalisent 1 306 849 $, soit 22 % des dépenses de fonctionnement.

De plus, en vertu d'une entente d'échange de services sans transfert financier conclue avec Les Publications du Québec, la Régie bénéficie de redevances annuelles de 125 000 $ résultant de la vente de baux résidentiels. Cette somme sert à payer différents services d'impression, de traduction et de communication fournis par Les Publications du Québec.

Par ailleurs, les revenus de tarification de la Régie s'élèvent à 4 778 618 $. À la suite d'une entente de gestion intervenue entre le président du Conseil du trésor et le ministre responsable de la Régie du logement, celle-ci bénéficie de l'allègement budgétaire relatif au crédit au net. En vertu de cet arrangement, la Régie est autorisée à utiliser une partie des revenus générés par le volume des demandes déposées par ses clients. Pour l'exercice 2013-2014, ces revenus ont atteint 2 178 618 $, somme qui a été affectée aux activités courantes.

6.2.1 Les coûts de revient

Afin de répondre aux recommandations formulées en 2008 par la Commission de l'administration publique à l'égard de l'imputabilité des sous-ministres et des dirigeants d'organismes publics, la Régie du logement a entrepris au cours de l'exercice 2009-2010 des travaux en vue d'établir ses coûts de revient. Pour ce faire, la Régie s'est inspirée de pratiques reconnues, présentées notamment dans le cadre d'une formation sur la méthodologie de calcul des coûts de revient donnée par le Contrôleur des finances en juin 2009.

L'un des objectifs de cette démarche est de permettre une comparaison des coûts entre ministères et organismes gouvernementaux similaires. Il importe toutefois de souligner que des disparités inhérentes aux fonctions de chacun de ces organismes rendent souvent les comparaisons difficiles. Ainsi, la Régie du logement se distingue des autres tribunaux administratifs en ce que la majorité des causes qu'elle entend relèvent du droit commun et oppose des parties privées. De plus, la Régie entend un nombre important de causes civiles complexes qui peuvent nécessiter plusieurs jours d'audition.

Tableau 16 : Coûts de revient pour l'exercice 2013-2014

PROCESSUS	ÉTAPE DU PROCESSUS	COÛTS	DÉNOMINATEUR VOLUMES CONSIDÉRÉS	COÛT DE REVIENT
Traitement d'une demande au tribunal	Mise au rôle	4 038 508 $	72 485	55,72 $
	Tenue de l'audience	6 152 974 $	72 016	85,44 $
	Traitement et expédition d'une décision	5 913 907 $	46 100	128,28 $
	TOTAL	**16 105 389 $**		**269,44 $**
Traitement d'une demande d'information	Au comptoir	2 249 204 $	153 114	14,69 $
	Par téléphone	3 241 698 $	570 739	5,68 $
	Par correspondance	446 023 $	57 506	7,76 $
	TOTAL	**5 936 925 $**		
Traitement d'une demande de conciliation	**TOTAL**	**118 451 $**	**109**	**1 086,70 $**

Note : La correspondance inclut le courriel, la télécopie et le courrier postal.

Pour l'exercice financier 2013-2014, le coût de revient du traitement d'une demande au tribunal a été établi à 269,44 $. La méthodologie repose sur le découpage du processus de traitement. Trois grandes étapes ont été retenues, soit la mise au rôle, la tenue de l'audience, le traitement et l'expédition de la décision. Pour chacune de ces étapes, les coûts directs et indirects ont été calculés. À noter que le nombre de demandes prises en considération (dénominateur) diffère pour chacune des étapes. En effet, d'une étape à l'autre, plusieurs facteurs agissent sur le nombre de demandes traitées (ex. : désistement, remise, dossiers en attente). En additionnant les coûts de revient qui correspondent à chacune de ces étapes, on obtient le coût de revient du traitement d'une demande au tribunal.

Pour le traitement d'une demande d'information, le découpage a été fait selon le canal utilisé, soit le service au comptoir, le service téléphonique ou la correspondance. Pour chacun de ces services, les coûts directs et indirects ont également été calculés. Ainsi, en 2013-2014, les coûts de revient ont été établis à 14,69 $ pour une demande au comptoir, à 5,68 $ pour une demande par téléphone et à 7,76 $ pour une demande par correspondance.

Tableau 17 : Comparaison des coûts de revient

PROCESSUS	ÉTAPE DU PROCESSUS	COÛT DE REVIENT 2011-2012	COÛT DE REVIENT 2012-2013	COÛT DE REVIENT 2013-2014
Traitement d'une demande au tribunal	Mise au rôle	38,10 $	47,32 $	55,72 $
	Tenue de l'audience	61,71 $	71,11 $	85,44 $
	Traitement et expédition d'une décision	93,65 $	107,87 $	128,28 $
	TOTAL	**193,46 $**	**226,30 $**	**269,44 $**
Traitement d'une demande d'information	Au comptoir	16,86 $	13,39 $	14,69 $
	Par téléphone	5,04 $	5,92 $	5,68 $
	Par correspondance	12,09 $	7,32 $	7,76 $
Traitement d'une demande de conciliation	**TOTAL**	**810,17 $**	**1 105,51 $***	**1 086,70 $**

* *Donnée corrigée.*

Pour le traitement d'une demande au tribunal, le coût de revient a augmenté de 19,1 % entre 2012-2013 et 2013-2014. Plusieurs facteurs expliquent cette hausse au cours du dernier exercice. En ce qui a trait à la rémunération des régisseurs, les allocations de transition (dépenses et provisions) ont augmenté de 533 512 $; les ajustements forfaitaires rétroactifs ont connu une hausse de 537 382 $ et les cotisations à des associations professionnelles ont augmenté de 92 706 $. Il est à noter que ces ajustements ont été accordés aux juges administratifs de quatre tribunaux[2]. De plus, en 2013-2014, les frais de poste (envoi des avis d'audition et des décisions) ont augmenté de 92 354 $ tandis que le loyer a augmenté de 199 765 $, le matériel et l'équipement informatiques de 50 888 $ et les dépenses d'amortissement de 108 282 $. Comme le nombre d'audiences a diminué (77 124 contre 72 016) de même que le nombre de décisions rendues (49 321 contre 46 100), la combinaison de ces facteurs a fait en sorte d'augmenter le coût de revient.

Pour le traitement d'une demande d'information, le coût de revient a augmenté de 9,7 % pour le service au comptoir, augmentation attribuable à une légère hausse des dépenses de rémunération et à une légère baisse de l'achalandage (155 469 contre 153 114). Pour la correspondance, on observe une augmentation de 6 %.

Enfin, pour le traitement d'une demande d'information par téléphone, le coût de revient a diminué de 4,1 %, ce qui s'explique par une diminution des dépenses (3 477 947 $ contre 3 241 698 $), et par le fait que le nombre d'appels traités a également connu une légère baisse (587 011 contre 570 739).

[2] Régie du logement, Commission des lésions professionnelles, Commission des relations de travail, Tribunal administratif du Québec

6.3 LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Au cours de l'exercice financier 2013-2014, les principaux efforts en matière de ressources informationnelles ont été consacrés à l'implantation du nouveau système informatique SISTA (système intégré de services des tribunaux administratifs). Il est à noter qu'une première livraison du système a été mise en place le 24 mai 2011. Les fonctionnalités alors implantées permettaient principalement aux employés de consulter les dossiers judiciaires numérisés.

L'exploitation du nouveau système informatique de la Régie du logement constitue la pièce maîtresse des travaux de modernisation du tribunal, entrepris en 2009-2010. Préalablement à l'amorce de ces travaux, une révision complète des processus a été réalisée dans une perspective d'optimisation. Entre autres résultats, la révision des processus a mené à la numérisation des dossiers judiciaires, désormais accessibles à tout le personnel au moyen de la plate-forme Web de SISTA. La révision des processus a également permis l'envoi automatisé des avis d'audition et des décisions.

Par ailleurs, le nouveau système informatique SISTA soutient de bout en bout le processus de traitement d'une demande au tribunal : ouverture de la demande, numérisation du dossier judiciaire, saisie des données dans le système, mise au rôle, envoi des avis d'audition, tenue de l'audience, production et envoi des décisions. SISTA génère également d'autres pièces de correspondance liées au traitement du dossier judicaire (ex. : accusé de réception).

L'implantation finale de SISTA a été réalisée le 15 juillet 2013.

Tableau 18 : Dépenses et investissements prévus et réels en ressources informationnelles pour 2013-2014

	DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS PRÉVUS	DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS RÉELS	EXPLICATION SOMMAIRE DES ÉCARTS
Total des activités d'encadrement	32 600 $	32 600 $	
Total des activités de continuité	2 050 400 $	1 350 676 $	Les dépenses liées aux frais de lignes téléphoniques ont été retranchées des dépenses en télécommunication.
Total des projets	1 200 900 $	403 718 $	Deux projets ont été reportés.
Total des dépenses et investissement en RI	3 283 900 $	1 786 994 $	

Au cours de l'exercice 2013-2014, huit nouveaux projets étaient prévus et deux autres projets étaient en cours de parachèvement.

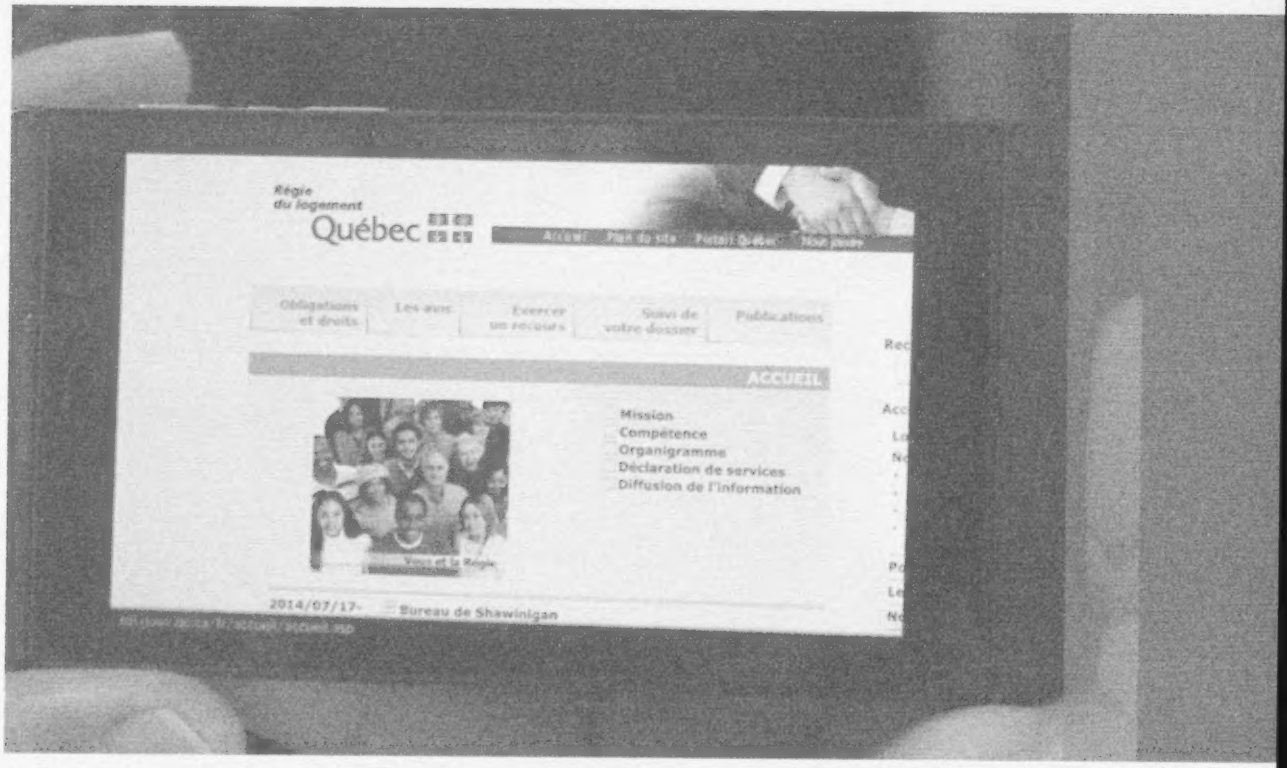
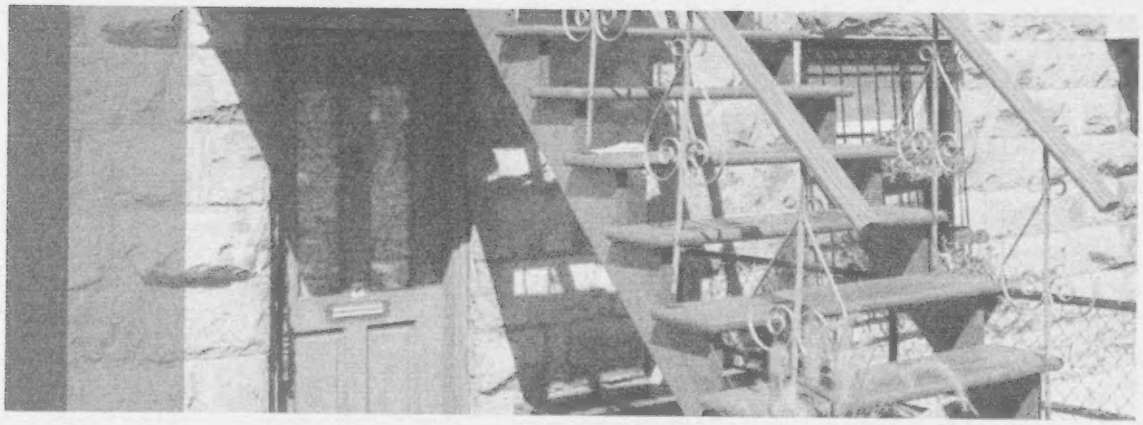


Tableau 19 : Liste et état d'avancement des principaux projets en ressources informationnelles

LISTE DES PROJETS	AVANCEMENT (%)	EXPLICATION SOMMAIRE DES ÉCARTS
SISTA (système intégré de services des tribunaux administratifs)	100 %	
Conversion des tables de données	100 %	
Refonte du site Web	0 %	Projet reporté aux exercices 2014-2015 et 2015-2016
Caisses enregistreuses	0 %	Projet reporté à l'exercice 2014-2015
Modernisation du système d'enregistrement des audiences	100 %	
Entrepôt de données (étude d'arrimage)	100 %	
Entrepôt de données (réalisation et implantation)	0 %	Projet annulé dans sa forme initiale. Travaux entièrement réalisés à l'interne.
Interface pour enregistrement des audiences	100 %	
Envoi automatisé de la correspondance	100 %	
Plumitif et décisions sur le Web	100 %	

Tableau 20 : Ressources affectées aux principaux projets en RI en 2013-2014

LISTE DES PROJETS	RESSOURCES HUMAINES PRÉVUES ($)	RESSOURCES HUMAINES UTILISÉES ($)	RESSOURCES FINANCIÈRES PRÉVUES ($)	RESSOURCES FINANCIÈRES UTILISÉES ($)	EXPLICATION SOMMAIRE DES ÉCARTS
SISTA (système intégré de services des tribunaux administratifs)	0 $	0 $	249 300 $	156 550 $	L'écart est essentiellement attribuable au mouvement de facturation étalé sur plus d'un exercice financier.
Conversion des tables de données	0 $	0 $	110 500 $	158 056 $	L'écart est essentiellement attribuable au mouvement de facturation étalé sur plus d'un exercice financier.
Refonte du site Web	20 000 $	0 $	200 000 $	0 $	Projet reporté
Caisses enregistreuses	0 $	0 $	300 000 $	0 $	Projet reporté
Modernisation du système d'enregistrement des audiences	0 $	0 $	150 000 $	56 900 $	La migration de l'ancien système d'enregistrement des audiences vers le nouveau s'est avérée moins coûteuse que prévu.
Entrepôt de données (étude d'arrimage)	0 $	0 $	14 100 $	14 100 $	
Entrepôt de données (réalisation et implantation)	0 $	0 $	0 $	0 $	Projet annulé
Interface pour enregistrement des audiences	0 $	0 $	24 000 $	4 100 $	La complexité de la conversion des données s'est avérée moins élevée que prévu.
Envoi automatisé de la correspondance	0 $	0 $	24 000 $	11 800 $	La complexité de l'adaptation des systèmes s'est avérée moins élevée que prévu.
Plumitif et décisions sur le Web	0 $	0 $	24 000 $	2 000 $	La Commission des lésions professionnelles a donné son code source à la RDL, diminuant ainsi les coûts de développement.



Suivi de la mise en œuvre des normes sur l'accessibilité Web

La Régie du logement n'a pas procédé à une mise en œuvre complète des normes sur l'accessibilité Web. En effet, en raison des travaux d'implantation du nouveau système informatique, la Régie du logement n'avait pas les ressources internes suffisantes pour mener ces travaux. Par ailleurs, la Régie n'avait pas le budget pour confier à une firme externe la réalisation d'un tel mandat. Enfin, une refonte complète du site Web est prévue à compter de l'exercice financier 2014-2015. Il n'a pas été jugé approprié d'entreprendre des travaux de mise à niveau avant cette refonte.

Le site Web de la Régie du logement comporte donc des obstacles à l'accessibilité qui seront corrigés à l'occasion de la refonte du site. Cette refonte permettra de respecter les normes gouvernementales d'accessibilité Web, conformément au SGQRI 008. Pour l'instant, les contenus (HTML) de la page d'accueil, du plan du site et des pages d'accueil du premier niveau sont accessibles.

Tableau 21 : Suivi de la mise en œuvre des normes sur l'accessibilité du Web pour l'exercice financier 2013-2014

VOLET	ÉLÉMENTS DE RÉPONSE
Liste des sections ou sites Web non encore conformes	Seuls les contenus (HTML) de la page d'accueil, du plan du site et des pages d'accueil du premier niveau sont accessibles.
Prévision d'une refonte	Oui
Réalisation d'un audit de conformité	Non
Résumé des réalisations pour la mise en œuvre des normes	La Régie du logement s'est limitée pour l'instant à afficher dans son site Web un message précisant que des travaux sont à venir.
Liste des obstacles et des situations particulières	À préciser dans le cadre des travaux de refonte du site Web.
Élaboration d'un plan action	Non
Démarche de sensibilisation et de formation	Non
Ressources mises à contribution	À déterminer
Existence d'un cadre de gouvernance	Non

6.4 LES NOUVELLES RÈGLES SUR LES BONIS AU RENDEMENT

Tableau 22 : Bonis au rendement accordés en 2013-2014 pour la période d'évaluation du rendement du 1er avril 2012 au 31 mars 2013

	NOMBRE DE BONIS AU RENDEMENT	MONTANT TOTAL
Cadres	0	0 $
Cadres juridiques	0	0 $
Titulaire d'un emploi supérieur à temps plein	0	0 $
TOTAL	**0**	**0 $**

6.5 LES MESURES DE RÉDUCTION DES DÉPENSES

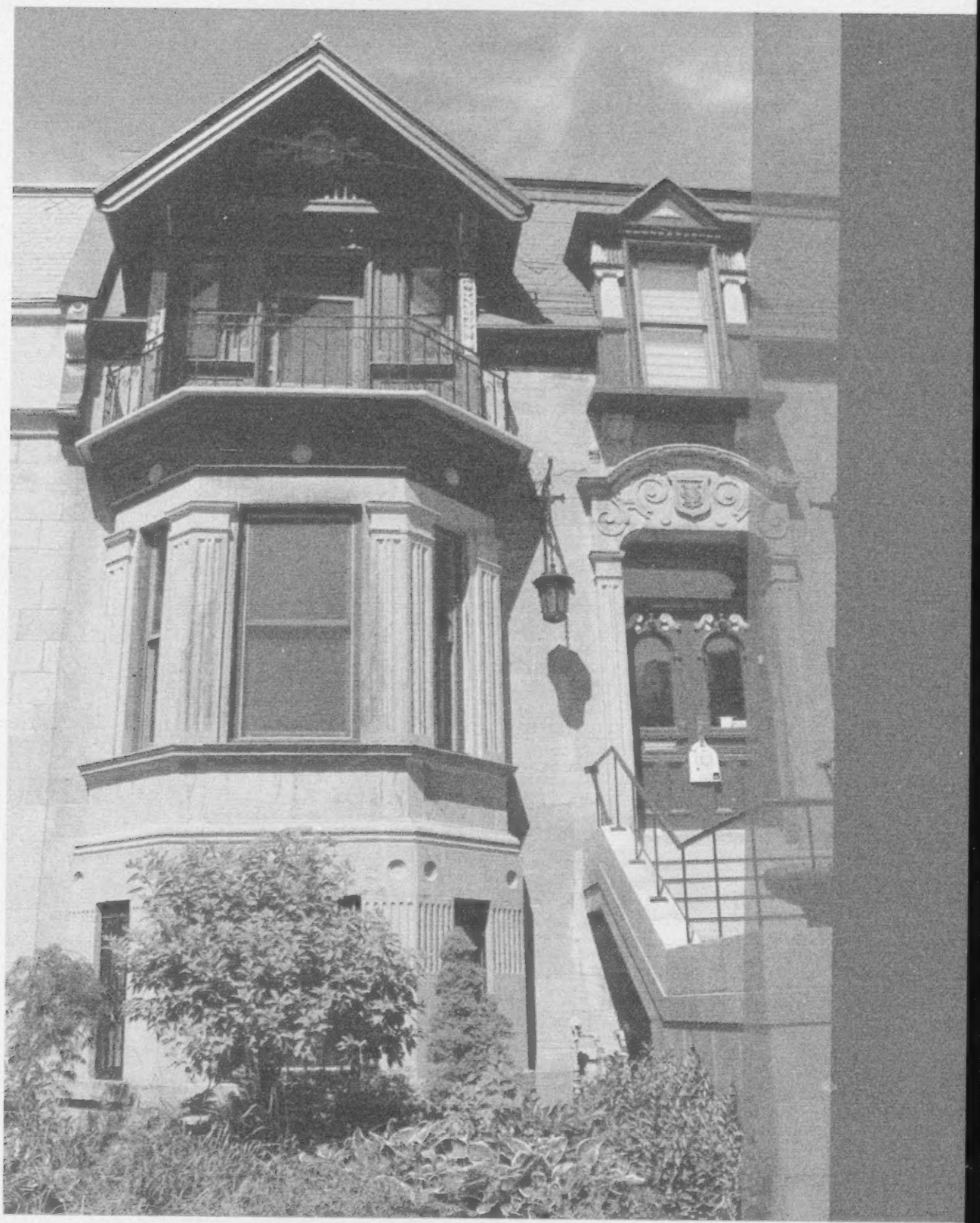
La politique de réduction des dépenses approuvée par la Régie du logement et entérinée par le gouvernement prévoit les mesures suivantes :

- une réduction graduelle des dépenses de fonctionnement de nature administrative devant atteindre au moins 10 % au terme de l'exercice débutant en 2013;
- une réduction de 25 % des dépenses de publicité, de formation et de déplacement dès l'exercice débutant en 2010;
- un gel de la masse salariale dès l'exercice financier débutant en 2010. Ce gel devra être maintenu à chaque exercice jusqu'à l'exercice débutant en 2013 inclusivement.

Les résultats attendus de ces mesures et les résultats atteints après la quatrième année d'application sont les suivants :

Tableau 23 : Mesures de réduction des dépenses pour l'exercice financier débutant en 2013

	CIBLE DE RÉDUCTION À TERME (2013-2014)	RÉDUCTION CUMULATIVE RÉALISÉE PENDANT L'EXERCICE 2013-2014
Dépenses de fonctionnement de nature administrative	228 900 $	228 900 $
Dépenses de publicité, formation et déplacements	60 100 $	60 100 $
Rémunération	GEL	GEL



7 LES EXIGENCES LÉGISLATIVES, POLITIQUES ET ADMINISTRATIVES

7.1 L'ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

L'objectif gouvernemental en matière d'embauche est de faire en sorte que les nouveaux employés réguliers, occasionnels, étudiants et stagiaires soient, dans une proportion de 25 %, membres de communautés culturelles, anglophones, autochtones ou personnes handicapées. Le gouvernement veut ainsi hausser la représentativité de ces groupes dans la fonction publique québécoise.

Tableau 24 : Embauche totale au cours de la période 2013-2014

	RÉGULIER	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE
Nombre total de personnes embauchées	1	27	31	2

Note : Les données sur l'embauche du personnel régulier ne doivent inclure que les données sur le recrutement. Les données sur l'embauche du personnel occasionnel ne doivent inclure que les nouvelles entrées en fonction durant la période visée, ce qui exclut les employés occasionnels des listes de rappel ainsi que ceux dont le contrat est prolongé ou renouvelé à l'intérieur d'une même année. Le nombre d'employés réguliers ne comprend pas les personnes que nomme le gouvernement en vertu de ses prérogatives. Le personnel hors-cadre en est donc exclu.

Employés réguliers en place au 31 mars 2014	125

7.1.1 Les membres de communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées

Tableau 25 : Taux d'embauche de membres des groupes cibles en 2013-2014

STATUT D'EMPLOI	EMBAUCHE TOTALE 2013-2014	COMMUNAUTÉ CULTURELLE	ANGLOPHONE	AUTOCHTONE	PERSONNE HANDICAPÉE	TOTAL	TAUX D'EMBAUCHE PAR STATUT D'EMPLOI (%)
Régulier	1	0	0	0	0	0	0,0 %
Occasionnel	27	17	0	0	0	17	63,0 %
Étudiant	31	11	0	0	0	11	35,5 %
Stagiaire	2	1	0	0	0	1	50,0 %

Note : Le taux d'embauche par statut d'emploi est calculé selon le nombre total de personnes issues du groupe visé dans un statut donné par rapport à l'embauche totale en 2013-2014 dans le statut d'emploi.

Tableau 26 : Taux global d'embauche de membres de communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées

	RÉGULIER (%)	OCCASIONNEL (%)	ÉTUDIANT (%)	STAGIAIRE (%)
2011-2012	0,0 %	13,0 %	33,0 %	0,0 %
2012-2013	73,3 %	42,9 %	16,3 %	0,0 %
2013-2014	0,0 %	63,0 %	35,5 %	50,0 %

Tableau 27 : Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier (résultats comparatifs au 31 mars de chaque année)

GROUPES CIBLES	2012		2013		2014	
	NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS DANS LE GROUPE CIBLE	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL (%)	NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS DANS LE GROUPE CIBLE	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL (%)	NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS DANS LE GROUPE CIBLE	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL (%)
Communauté culturelle	17	12,3 %	23	16,9 %	24	19,2 %
Autochtone	1	0,7 %	0	0,0 %	0	0,0 %
Anglophone	1	0,7 %	1	0,7 %	1	0,8 %
Personne handicapée	13	9,4 %	15	11,0 %	13	10,4 %

Note : La cible gouvernementale est de 9 % de l'effectif régulier pour les membres des communautés culturelles et de 2 % pour les personnes handicapées.

Tableau 28 : Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier (résultats par catégories d'emploi au 31 mars 2014)

GROUPES CIBLES	PERSONNEL D'ENCADREMENT		PERSONNEL PROFESSIONNEL		PERSONNEL TECHNICIEN		PERSONNEL DE BUREAU		TOTAL	
	NBRE	%	NBRE	%	NBRE	%	NBRE	%	NBRE	%
Communauté culturelle	1	20,0	5	27,8	2	18,2	16	17,6	**24**	**19,2**
Autochtone	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	**0**	**0,0**
Anglophone	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	1,1	**1**	**0,8**
Personne handicapée	0	0,0	0	0,0	0	0,0	13	14,3	**13**	**10,4**

7.1.2 L'égalité entre les femmes et les hommes

Au cours de l'exercice 2013-2014, la Régie a embauché 39 femmes dans les différents statuts d'emploi, ce qui représente 63,9 % de l'embauche totale.

Tableau 29 : Pourcentage de femmes embauchées en 2013-2014

	PERSONNEL RÉGULIER	PERSONNEL OCCASIONNEL	PERSONNEL ÉTUDIANT	PERSONNEL STAGIAIRE	TOTAL
Nombre de femmes embauchées	1	14	23	1	**39**
% par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2013-2014	100 %	51,8 %	74,2 %	50,0 %	**63,9 %**

Dans l'effectif régulier, les femmes représentaient 20 % du personnel d'encadrement, 72,2 % du personnel professionnel, 54,5 % du personnel technicien et 69,2 % du personnel de bureau. Au total, les femmes formaient 66,4 % de l'effectif régulier de la Régie du logement au 31 mars 2014.

Tableau 30 : Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2014

	PERSONNEL D'ENCADREMENT	PERSONNEL PROFESSIONNEL	PERSONNEL TECHNICIEN	PERSONNEL DE BUREAU	TOTAL
Nombre total d'employés réguliers	5	18	11	91	**125**
Nombre de femmes ayant le statut d'employée régulière	1	13	6	63	**83**
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie	20,0 %	72,2 %	54,5 %	69,2 %	**66,4 %**

7.1.3 Les actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi

La Régie du logement soumet annuellement des offres de stage dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH). La Régie a donc continué à promouvoir ce programme en 2013-2014. Au fil des ans, celui-ci a permis d'intégrer des personnes ayant d'excellentes compétences et qui ont su s'acquitter de leurs tâches et responsabilités avec un franc succès.

Tableau 31 : Nombre de projets soumis dans le cadre du PDEIPH

	AUTOMNE 2011 (COHORTE 2012)	AUTOMNE 2012 (COHORTE 2013)	AUTOMNE 2013 (COHORTE 2014)
Nombre de projets soumis au CSPQ dans le cadre du PDEIPH	5	9	2

Tableau 32 : Nombre de nouveaux participants au PDEIPH entre le 1er avril 2013 et le 31 mars 2014

	2011	2012	2013
Nombre de nouveaux participants au PDEIPH accueillis du 1er avril au 31 mars	6	3	0

MESURE OU ACTION	GROUPE CIBLE VISÉ	NOMBRE DE PERSONNES VISÉES
Campagne de promotion du PDEIPH	Cadres	5

7.2 L'ALLÈGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF

La Direction de l'allègement réglementaire et administratif est maintenant administrée par le ministère de l'Économie, de l'Innovation et des Exportations. « Le 29 janvier 2014, le Conseil des ministres a adopté la nouvelle Politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif. Celle-ci constitue en fait une modernisation de la Politique précédente intitulée *Règles sur l'allègement des normes de nature législative ou réglementaire*[3]. »

En vertu de la nouvelle Politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif[4], « tous les projets de réglementation qui ont un impact sur les entreprises ou qui les concernent doivent faire l'objet d'une analyse d'impact réglementaire qui doit être publiée systématiquement et rendue accessible sur les sites Internet des ministères et organismes concernés[5] ».

Pour faciliter la mise en œuvre de cette politique, un répondant est nommé dans chaque ministère ou organisme, dont la Régie du logement. Cette personne agit comme agent de liaison principal avec la Direction de l'allègement réglementaire et administratif.

Ainsi, par l'entremise de son répondant, la Régie demeure informée des orientations et des politiques proposées par la Direction de l'allègement

[3] Direction générale de l'allègement réglementaire et administratif, revue intitulée *Flash Info Mieux réglementer*, vol. 1, numéro 1, 31 janvier 2014.

[4] Décret 32-2014 concernant l'organisation et le fonctionnement du Conseil exécutif, (2014) 146 G.O. II, 725.

[5] Voir le site Web du ministère de l'Économie, de l'Innovation et des Exportations http://www.economie.gouv.qc.ca/fr/bibliotheques/politiques-orientations/politique-gouvernementale-sur-lallegement-reglementaire-et-administratif/

réglementaire et administratif au cours de rencontres d'information et d'échanges auxquelles elle est conviée. Chaque ministère ou organisme a l'obligation de rendre publics dans son rapport annuel de gestion ses engagements et ses réalisations en matière d'allègement réglementaire et administratif.

Or, il appert que, à la Régie du logement, les seules formalités administratives avec lesquelles les entreprises doivent composer sont les exigences légales relatives à l'introduction d'un recours judiciaire, soit le paiement des frais judiciaires pour déposer une demande. Par conséquent, en raison des limitations inhérentes aux cours de justice, la contribution de la Régie du logement à l'égard de l'objectif poursuivi par le gouvernement en matière d'allègement réglementaire restera marginale. Toutefois, la Régie s'assurera de réaliser une analyse d'impact réglementaire pour tout projet de loi et de règlement qui a une incidence sur les entreprises ou qui les concerne et de la publier sur son site Web, tel que le requiert la nouvelle Politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif.

Par ailleurs, la Régie du logement projette toujours l'amélioration de son offre de services en ligne, avec notamment le dépôt de demandes judiciaires. Cela faciliterait la vie de certaines entreprises qui doivent, dans le cadre de leurs activités, se présenter fréquemment devant la Régie. L'implantation d'une telle mesure se traduirait par des gains opérationnels pour ces entreprises.

7.3 LE CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE

Une section du site intranet de la Régie du logement est consacrée à l'éthique et aux valeurs organisationnelles. Elle contient notamment des documents ayant pour objet :

- le Code d'éthique des membres du personnel de la Régie du logement;
- la Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise;
- l'éthique dans la fonction publique québécoise;
- la Loi sur la fonction publique;
- le Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique;
- les valeurs organisationnelles de la Régie du logement.

La Régie mène annuellement une campagne de sensibilisation à la discrétion qui porte sur la confidentialité et la sécurité de l'information. Cela lui permet d'informer l'ensemble de son personnel et de le sensibiliser à l'importance du lien de confiance qu'il doit établir avec la population. C'est l'occasion de faire des rappels quant à la Loi sur la fonction publique, au Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique et au Code d'éthique des membres du personnel de la Régie du logement, documents déposés dans le site intranet et tenus à jour.

Par ailleurs, en vertu de la Loi sur la Régie du logement, les régisseurs sont soumis au Conseil de la justice administrative. Ils doivent respecter un code de déontologie en vigueur depuis le 7 novembre 2002. En leur qualité d'adjudicateurs, ils participent à différentes rencontres proposées par la Conférence des juges administratifs du Québec et portant sur des sujets qui les concernent.

7.4 LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

La Régie du logement a rendu public le 20 mars 2009 son Plan d'action de développement durable qui couvrait la période 2009-2013. Ce plan a été mis à jour pour la période 2013-2015, version rendue publique le 5 avril 2013 sur le site Web de la Régie.

Le suivi des actions inscrites dans ce plan pour l'exercice 2013-2014 est donc présenté.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 1

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière ainsi que l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 1

Faire connaître aux employés la nature et la portée du concept de développement durable et des seize principes s'y rattachant.

ACTION 1.1

Mettre en œuvre des activités contribuant au Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel de l'administration publique.

Cibles et indicateurs	**Indicateur :** Taux du personnel joint par les activités de sensibilisation. **Cible :** 100 % du personnel sensibilisé d'ici le 31 mars 2014.
	Indicateur : Taux du personnel ayant acquis une connaissance suffisante du concept de développement durable pour le prendre en considération dans leurs activités régulières. **Cible :** 50 % du personnel possédant une connaissance suffisante du concept de développement durable pour le prendre en considération dans leurs activités régulières, d'ici 2015.
	Indicateur : Nombre d'activités réalisées.
Résultats de l'année	En date du 31 mars 2014, 33 % du personnel a été rejoint par les activités de sensibilisation. Un sondage fait auprès de l'ensemble du personnel de l'administration publique en mars 2011 a démontré que 90 % du personnel est sensibilisé au développement durable. Comme convenu le 4 novembre 2010 au CIDD (Comité interministériel du développement durable), le résultat de ce sondage est valable pour la Régie du logement.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 5

Mieux préparer les communautés à faire face aux événements pouvant nuire à la santé et à la sécurité et en atténuer les conséquences.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 2

Contribuer au maintien et à l'amélioration de la santé physique et psychologique de la population à travers les opérations et les services de la Régie du logement.

ACTION 2.1

Offrir au personnel de la Régie du logement un environnement de travail favorisant la santé, la sécurité et la qualité de vie.

Cibles et indicateurs	**Indicateur :** Nombre de gestes initiés. **Cible :** Minimum de 4 gestes d'ici le 31 mars 2015.
Résultats de l'année	Quatre actions ont été entreprises : • En 2009-2010, la Régie a réaménagé les bureaux de Montréal, au centre-ville. • En 2010-2011, la Régie a réaménagé les bureaux de Montréal, au Village olympique. • En mai 2013, une marche pour les employés du bureau du Village olympique à Montréal a été organisée dans le cadre de la Journée nationale du sport et de l'activité physique. • En février 2014, un bulletin interne a été créé, lequel est publié minimalement quatre fois par année. Ce bulletin a notamment comme objectif d'accroître le nombre des gestes de reconnaissance et le sentiment d'appartenance au sein de l'organisation.

ACTION 2.2

Informer les locateurs et locataires sur les droits et obligations relatifs au maintien d'un logement en bon état d'habitabilité.

Cibles et indicateurs	**Indicateur :** Nombre de gestes initiés. **Cible :** Minimum d'un geste par année d'ici le 31 mars 2015.
Résultats de l'année	Informer les citoyens sur les droits et obligations découlant des relations entre locateurs et locataires fait partie de la mission de la Régie du logement. Le maintien d'un logement en bon état d'habitabilité est l'un des volets abordés en matière d'information. C'est notamment dans cette perspective qu'un communiqué sur le chauffage du logement est diffusé chaque année.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 6

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 3

Adopter des pratiques écoresponsables dans les opérations quotidiennes de la Régie du logement.

ACTION 3.1

Mettre en œuvre des pratiques contribuant aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable.

Cibles et indicateurs	**Indicateur :** Nombre de gestes environnementaux. **Indicateur :** Nombre de gestes d'acquisition. **Cible :** Mise à jour du cadre de gestion environnementale d'ici le 31 mars 2014.
Résultats de l'année	Le cadre de gestion environnementale a été mis à jour en mars 2014.

ACTION 3.2

Réduire l'utilisation des modes de transport ayant des impacts négatifs sur l'environnement, et ce, pour le déplacement des employés, des équipements ou des fournitures.

Cibles et indicateurs	**Indicateur :** Kilométrage inscrit dans les frais de déplacement. **Cible :** Diminution annuelle de kilomètres déclarés pour le remboursement de frais de déplacement. **Indicateur :** Nombre de locations de véhicule par année. **Indicateur :** Nombre de séances de visioconférence par année. **Indicateur :** Nombre de gestes initiés. **Cible :** Minimum de 1 geste par année d'ici le 31 mars 2015.
Résultats de l'année	En 2013-2014, la Régie a loué 252 véhicules, une diminution de 20 locations par rapport à l'exercice précédent. Les réclamations de frais de déplacement en voiture au cours de l'exercice 2013-2014 indiquent une diminution de 52 314 du nombre de kilomètres parcourus comparativement à l'exercice précédent. Au cours de l'exercice 2013-2014, les systèmes de visioconférence ont permis la tenue de 42 rencontres. Les envois de matériels et fournitures demeurent optimisés.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 14

Favoriser la vie familiale et en faciliter la conciliation avec le travail, les études et la vie personnelle.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 4

Favoriser auprès du personnel la conciliation entre le travail, la vie familiale et les études.

ACTION 4.1

Mettre en place des mesures favorisant la conciliation entre le travail, la vie familiale et les études.

Cibles et indicateurs	**Indicateur :** Nombre de gestes réalisés. **Cible :** Minimum de 1 geste par année d'ici le 31 mars 2015.
Résultats de l'année	En 2013-2014, aucune nouvelle initiative globale n'a été réalisée. Cependant, quelques mesures ponctuelles ont été mises en place, et ce, en conformité avec les conditions de travail applicables (ex. : aménagement de temps de travail).

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 16

Accroître la productivité et la qualité des emplois par des mesures écologiquement et socialement responsables.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 5

Améliorer l'efficacité et l'efficience des opérations afin de mieux servir la clientèle et d'offrir un cadre de travail novateur et stimulant.

ACTION 5.1

Implanter de nouveaux processus d'affaires qui prendront notamment en compte les principes de développement durable.

Cibles et indicateurs	**Indicateur :** Nombre de processus révisés. **Cible :** Minimum de 3 grands processus implantés d'ici le 31 mars 2014.
Résultats de l'année	En 2013-2014, les trois processus opérationnels révisés ont été mis en place. Un nouveau système de mission a également été déployé le 15 juillet 2013, lequel porte l'acronyme de SISTA (système intégré de services des tribunaux administratifs).

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 20

Assurer l'accès aux services de base en fonction des réalités régionales et locales, dans un souci d'équité et d'efficience.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 6

Accroître l'accessibilité des services de la Régie du logement en fonction des réalités régionales et locales, dans un souci d'équité et d'efficience.

ACTION 6.1

Exploiter les possibilités qu'offre la prestation électronique de services pour élargir l'accès aux renseignements et au tribunal.

Cibles et indicateurs	**Indicateur :** État d'avancement des travaux. **Cible :** Dépôt d'une demande en ligne d'ici le 31 mars 2015.
Résultats de l'année	Les travaux se poursuivront au cours des prochains exercices financiers. Le système qui a été mis en place permet maintenant de déployer de façon optimale des services électroniques répondant aux visées de la Régie du logement et aux orientations du gouvernement en ligne.

OBJECTIF DE L'AGENDA 21 DE LA CULTURE

OBJECTIF ORGANISATIONNEL 7

Favoriser la diffusion de la culture québécoise dans le cadre des activités de communication internes et externes à la Régie du logement.

ACTION 7.1

Avoir recours à des créateurs québécois dans le cadre des activités de communication qui s'y prêtent.

Cibles et indicateurs	**Indicateur :** Nombre de gestes réalisés. **Cible :** Minimum de 1 geste par année d'ici le 31 mars 2015.
Résultats de l'année	En 2013-2014, la Régie du logement a utilisé des photographies originales réalisées par une photographe professionnelle pour la réalisation de son Rapport annuel de gestion 2012-2013.

Motifs à l'égard des objectifs de la Stratégie gouvernementale qui n'ont pas été retenus par la Régie du logement

En raison des champs d'intervention découlant de sa mission, la Régie du logement ne peut contribuer directement à ces objectifs.	
2	Dresser et actualiser périodiquement le portrait du développement durable au Québec.
3	Soutenir la recherche et les nouvelles pratiques et technologies contribuant au développement durable et en maximiser les retombées au Québec.
4	Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement.
8	Augmenter la part des énergies renouvelables ayant des incidences moindres sur l'environnement dans le bilan énergétique du Québec.
9	Appliquer davantage l'écoconditionnalité et la responsabilité sociale dans les programmes d'aide publics et susciter leur implantation dans les programmes des institutions financières.
10	Fournir les repères nécessaires à l'exercice de choix de consommation éclairés et responsables et favoriser au besoin la certification des produits et des services.
11	Révéler davantage les externalités associées à la production et à la consommation de biens et de services.
12	Favoriser le recours aux incitatifs économiques, fiscaux et non fiscaux, afin d'inscrire la production et la consommation de produits et de services dans une perspective de développement durable.
22	Assurer la protection et la mise en valeur du patrimoine et des ressources naturelles dans le respect de la capacité de support des écosystèmes.
23	Intensifier la coopération avec les partenaires nationaux et internationaux sur des projets intégrés de développement durable.
27	Accroître la scolarité, la diplomation et la qualification de la population.
30	Soutenir la création, la production et la diffusion dans tous les secteurs du système culturel québécois afin d'en assurer le développement.

Bien que la Régie du logement soit préoccupée par ces questions et parfois même interpellée à propos de ces enjeux, ses priorités d'action ne lui permettent pas de contribuer à ces objectifs au-delà de ses mandats ou engagements actuels.	
7	Promouvoir la réduction de la quantité d'énergie et de ressources naturelles et matérielles utilisées pour la production et la mise en marché de biens et de services.
13	Améliorer le bilan démographique du Québec et de ses régions.

15	Accroître le niveau de vie.
18	Intégrer les impératifs du développement durable dans les stratégies et les plans d'aménagement et de développement régionaux et locaux.
19	Renforcer la viabilité et la résilience des collectivités urbaines, rurales ou territoriales et des communautés autochtones.
24	Accroître l'implication des citoyens dans leur communauté.
25	Accroître la prise en compte des préoccupations des citoyens dans les décisions.
26	Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale.
28	Accroître la participation à la formation continue et la qualification de la main-d'œuvre.
29	Soutenir les initiatives du secteur de l'économie sociale visant l'intégration durable en emploi des personnes éloignées du marché du travail.

La Régie du logement ne peut contribuer directement à cet objectif. Ses dirigeants s'engagent toutefois à gérer avec efficience et efficacité les crédits qu'ils ont la responsabilité d'administrer.

17	Transmettre aux générations futures des finances publiques en santé.

7.5 L'EMPLOI ET LA QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION

La Régie du logement s'est dotée en 1998 d'une politique linguistique qui a été approuvée par l'Office québécois de la langue française. Cette politique est en cours de révision. Les membres du comité permanent se sont réunis au cours de l'exercice 2013-2014 à ce sujet et ils envisagent de terminer leurs travaux au cours de l'exercice 2014-2015. Dans l'intervalle, la Régie veille auprès des membres de son personnel à l'application de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, laquelle a été approuvée par le Conseil des ministres en mars 2011.

La langue française est la langue des communications institutionnelles ainsi que des textes et documents produits par l'organisme. C'est aussi en français que se déroulent les communications avec les clients, à moins qu'un citoyen de langue anglaise ne demande à être servi dans sa langue. Le français est la langue de travail, celle des normes d'achat ainsi que des règles concernant les technologies de l'information. Le porte-parole de la Régie répond aux journalistes en français. Toutefois, si le porte-parole de la Régie accorde une entrevue diffusée dans un média télévisuel ou radiophonique, il peut s'exprimer dans la langue de diffusion de ce média afin que son propos puisse être transmis directement en ondes.

De par la nature des activités juridictionnelles et d'information de la Régie, les dépliants et brochures d'information sur la Loi et les règlements sont traduits en anglais et mis à la disposition de cette clientèle, sur demande.

7.6 LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La Régie du logement a reçu 119 demandes d'accès à l'information en 2013-2014.

Nature des demandes d'accès reçues

Les demandes concernaient principalement l'existence d'un dossier judiciaire à la Régie du logement ainsi que le traitement des dossiers judiciaires, notamment les délais pour l'obtention d'une première audience et d'une décision.

Le traitement des demandes d'accès reçues

Parmi les demandes soumises :

- 105 ont été acceptées par la responsable de l'accès à l'information;
- 5 demandes ont été refusées partiellement pour l'un ou plusieurs des motifs suivants :
  - la demande requérait un calcul ou une comparaison de renseignements (art. 15 de la Loi);
  - la demande portait sur une information à laquelle le droit d'accès ne s'étend pas (art. 9 de la Loi);
  - la demande portait sur une information contenue dans un rapport annuel de gestion qui n'a pas encore été déposé à l'Assemblée nationale (art. 34 de la Loi).
- 8 demandes ont été refusées pour l'un des motifs suivants :
  - la demande requérait un calcul ou une comparaison de renseignements (art. 15 de la Loi);
  - la demande portait sur un renseignement susceptible de révéler le délibéré lié à l'exercice de fonctions juridictionnelles (art. 29.1 de la Loi);
  - la demande ne relevait pas de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, mais elle constituait une recherche d'information concernant le fonctionnement de la Régie du logement.
- 1 demande a fait l'objet d'une annulation par le demandeur.

En ce qui concerne le délai de traitement des demandes d'accès soumises à la Régie :

- 111 demandes ont été traitées dans un délai de 20 jours;
- 7 demandes ont été traitées dans un délai supérieur à 20 jours.

Il est à noter que ces demandes ont fait l'objet d'une prolongation de délai et ont ainsi été traitées dans un délai de 30 jours conformément à la Loi.

Au 31 mars 2014, 6 dossiers faisaient l'objet d'une demande de révision devant la Commission d'accès à l'information.

Le comité sur l'accès à l'information, la protection des renseignements personnels et la sécurité

Les membres du comité sur l'accès à l'information, la protection des renseignements personnels et la sécurité se sont réunis à quatre reprises au cours de l'année 2013-2014 afin de discuter, entre autres, du cadre gouvernemental de la sécurité de l'information et de celui de la gestion des risques des incidents à portée gouvernementale en matière de sécurité de l'information, ainsi que de la gestion des accès et des contrôles généraux des technologies de l'information.

La Régie a, de plus, déployé l'utilisation des cartes d'accès magnétiques à ses bureaux établis au centre-ville de Montréal et à Longueuil.

Enfin, au cours de l'année 2013-2014, la Régie a remis à tous les membres de son personnel un document attestant l'engagement de discrétion afin de les sensibiliser davantage à l'importance de protéger les renseignements personnels dans l'exercice de leurs fonctions.

7.7 LA POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS

Il importe de préciser que les frais exigibles pour la production d'actes de procédure devant la Régie du logement sont fixés conformément au Tarif des frais exigibles par la Régie du logement. Ce règlement ne prévoit pas l'imposition d'un tarif au défendeur pour la contestation d'une demande, comme c'est le cas à la Cour du Québec, Division des petites créances. Ainsi, la Régie ne bénéficie pas des avantages financiers découlant du fait de tarifer tant la procédure introductive d'instance que la contestation. En outre, si l'on compare ce qu'il en coûte au justiciable pour introduire un recours aux petites créances et un recours à la Régie du logement, la proportion est du simple au double, soit, en moyenne, 145 $ aux petites créances[6] et 71 $ à la Régie du logement. Enfin, mentionnons que la personne qui fait la preuve qu'elle reçoit des prestations en vertu d'un programme d'aide de dernier recours prévu par la Loi sur la sécurité du revenu n'a pas à payer ces frais.

Par conséquent, la tarification actuellement applicable à la Régie du logement ne lui permet pas de s'autofinancer. En effet, les frais exigibles génèrent des revenus de 4 778 618 $ alors que les dépenses totales sont de 22 160 765 $ pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2014.

De plus, certains autres types de services sont tarifés et indexés le 1er avril de chaque année selon les augmentations décrétées par le Règlement sur les frais exigibles pour la transcription, la reproduction et la transmission de documents et de renseignements personnels. Ces montants sont minimes et représentent environ 1/10 de 1 % des dépenses de la Régie du logement.

[6] Le tarif applicable à l'introduction d'un recours à la Cour du Québec, Division des petites créances, est fonction du montant de la créance réclamée ainsi que de la personne qui fait la demande (personne morale ou personne physique). La moyenne des frais imposés par règlement aux petites créances est approximativement de 145 $.

Tableau 33 : Services tarifés

ITEM	TARIF
Photocopie	0,37 $
Photographie (négatif)	7,30 $
Photographie (8 x 10)	5,80 $
Photographie (5 x 7)	4,50 $
Diapositive	1,55 $
Plan (M^2)	1,65 $
Vidéocassette (19 mm)	57,75 $
Vidéocassette (12,7 mm)	22,50 $
Vidéocassette (6,4 mm)	15,75 $
Audiocassette	14,75 $
Disquette	14,75 $
Ruban magnétique	58,00 $
Microfilm (16 mm)	37,00 $
Microfilm (35 mm)	58,00 $
Étiquette autocollante	0,10 $
Transcription (tarif horaire)	25,50 $

Tableau 34 : Revenus autonomes de la Régie du logement

	2012-2013	2013-2014
Revenus exigibles	4 835 369 $	4 778 618 $
Photocopies, enregistrements, etc.	22 221 $	22 847 $
Loyer de salle	3 552 $	10 602 $
Autres	5 551 $	210 $
TOTAL	**4 866 693 $**	**4 812 277 $**

Pour les biens et services non tarifés, voici la liste des services qui auraient pu faire l'objet d'une tarification, mais que la Régie du logement ne tarifie pas :

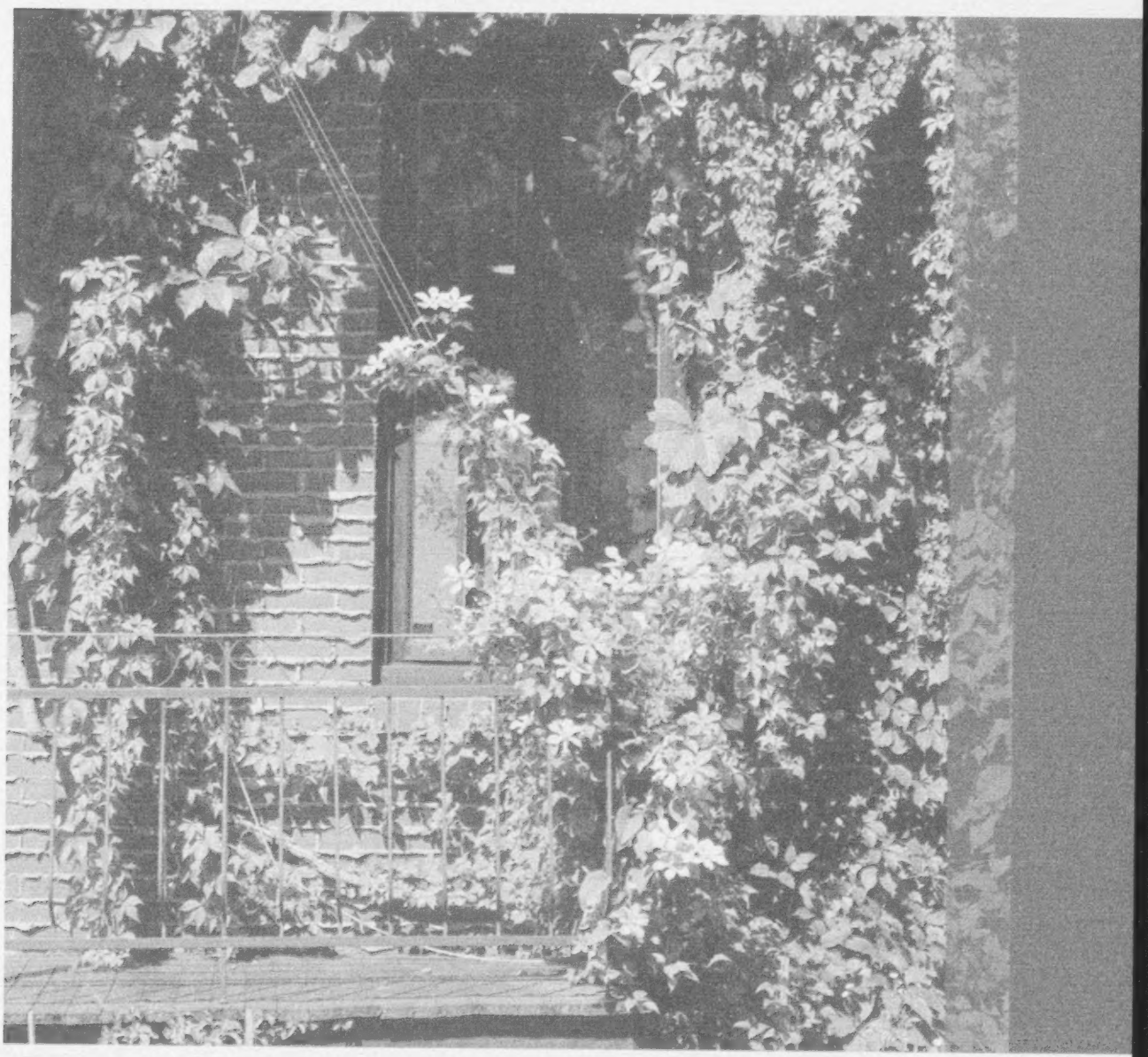
- l'imposition d'un tarif au défendeur pour la contestation d'une demande, comme c'est le cas à la Cour du Québec, Division des petites créances;
- l'imposition d'un tarif pour le recours au service de conciliation.

Il est à noter que l'introduction de ces tarifs aurait une incidence sur l'accessibilité à la justice.

7.8 LES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

En décembre 2001, le Vérificateur général du Québec déposait à l'Assemblée nationale un rapport sur l'optimisation des ressources au sein de quatre tribunaux administratifs à vocation juridictionnelle, dont la Régie du logement. Les principales recommandations adressées à la Régie portaient sur les délais de traitement des dossiers, le cadre de gestion, l'organisation des activités et la gestion des ressources humaines.

Les recommandations ont été considérées dans l'élaboration du Plan stratégique 2009-2013 et elles font l'objet d'un suivi rigoureux. La Régie a notamment procédé à une révision de ses processus opérationnels, comme en témoigne la présentation des résultats relatifs au plan stratégique. Cette démarche répond à l'une des principales préoccupations formulées par le Vérificateur général du Québec.



8 L'INFORMATION FINANCIÈRE 2013-2014

RAPPORT DE LA DIRECTION

L'information financière de la Régie du logement pour l'exercice terminé le 31 mars 2014 a été produite par la direction qui est responsable de sa préparation et de sa présentation, y compris des estimations et des jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de conventions comptables appropriées et qui respectent les principes comptables généralement reconnus au Canada. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans l'état des revenus et dépenses.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles comptables internes conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire un état fiable des revenus et dépenses.

La Régie du logement reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent.

La direction approuve l'information financière contenue dans le rapport annuel.

Le président de la Régie du logement,

Luc Harvey

RÉGIE DU LOGEMENT

Revenus et dépenses de l'exercice terminé le 31 mars 2014

	2014	2013
REVENUS VIRÉS AU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU		
Frais exigibles des locateurs ou locataires	4 778 618 $	4 835 369 $
Dépenses d'années antérieures	0	5 551
Autres	33 449	25 773
	4 812 067 $	4 866 693 $
DÉPENSES ASSUMÉES PAR LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC		
Traitements et avantages sociaux	16 136 632 $	14 873 843 $
Loyers	2 536 937	2 327 306
Transport et communication	1 306 849	1 233 272
Services professionnels et administratifs	1 298 316	1 251 280
Fournitures et approvisionnements	319 785	275 885
Amortissement des immobilisations corporelles	562 246	453 964
	22 160 765 $	20 415 550 $

Les notes complémentaires font partie intégrante de l'information financière.

FONDS EN FIDÉICOMMIS (NOTE 3)

ÉVENTUALITÉ (NOTE 5)

RÉGIE DU LOGEMENT

Notes complémentaires à l'information financière au 31 mars 2014

1. CONSTITUTION ET OBJET

La Régie du logement (la « Régie »), organisme constitué selon la Loi sur la Régie du logement (RLRQ, chapitre R-8.1), a pour objet, entre autres, de renseigner les locateurs et les locataires sur leurs droits et obligations résultant du bail d'un logement, de favoriser l'harmonisation de leurs relations, de trancher les litiges qui les opposent et de publier périodiquement un recueil des décisions rendues par les régisseurs.

2. CONVENTIONS COMPTABLES

La préparation de l'information financière de la Régie, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, exige que la direction ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence sur la comptabilisation des revenus et des dépenses au cours de la période visée par l'information financière. Les résultats réels pourraient différer de ces estimations.

Cette information financière ne constitue pas des états financiers, mais elle représente un extrait des opérations du gouvernement du Québec relatif aux activités de la Régie relevant du programme 7 du portefeuille Affaires municipales, Régions et Occupation du territoire. Elle se limite aux opérations liées à ce programme et, par conséquent, aucun actif ni passif n'y est présenté.

Les revenus sont comptabilisés lorsqu'ils sont exigibles.

Les dépenses ne comprennent pas le coût des immobilisations corporelles acquises au cours de l'exercice, mais un amortissement annuel comptabilisé selon une méthode linéaire en fonction de leur durée de vie utile.

CATÉGORIE	DURÉE
Matériel et équipement	5 ans
Équipement informatique	3 ans
Équipement spécialisé	10 ans

AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

Les membres du personnel de la Régie participent à divers régimes de retraite publics : Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), Régime de retraite des fonctionnaires (RRF), Régime de retraite des agents de la paix des services correctionnels (RRAPSC), Régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS), Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et ils comportent des garanties à la retraite et au décès. La Régie ne paie aucune cotisation à titre d'employeur et elle n'a aucune obligation envers ces régimes gouvernementaux. Les cotisations de l'exercice envers ces régimes gouvernementaux ne sont pas versées à même les crédits de la Régie et, par conséquent, elles ne sont pas présentées dans l'information financière. Les avantages sociaux futurs relatifs aux congés de maladie n'y sont pas non plus présentés, puisqu'ils ne sont pas couverts à même les crédits de l'exercice de la Régie.

3. FONDS EN FIDÉICOMMIS

La Régie détient des fonds en fidéicommis représentant des dépôts de loyers provenant de locataires. Au 31 mars 2014, ces dépôts totalisaient 276 151 $ (2013 : 272 718 $).

4. OPÉRATION NON FINANCIÈRE CONCLUE AVEC UN APPARENTÉ

Le 1er avril 2001, la Régie a conclu une entente d'échange de services sans transfert pécuniaire avec un organisme inclus dans le périmètre comptable du gouvernement du Québec. Les Publications du Québec fournissent divers services de communication, de traduction, d'édition et d'impression en échange d'une redevance pour la vente de baux résidentiels. La valeur d'échange de ces services se détaille comme suit :

	2014	2013
Solde reporté au début de l'exercice	(22 908) $	2 699 $
Redevances de l'exercice	125 000	125 000
Services reçus au cours de l'exercice	(107 757)	(150 607)
Solde reporté à la fin de l'exercice	(5 665) $	(22 908) $

5. ÉVENTUALITÉ

Des employés ont déposé des griefs concernant des tâches exercées qui seraient non conformes à leur classification. La probabilité que ces employés aient gain de cause et, le cas échéant, les répercussions financières de ces griefs ne peuvent être déterminées par la Régie. Par conséquent, en date des états financiers, aucune provision pour perte n'a été comptabilisée aux états financiers relativement à cette éventualité.

9 LES DÉCISIONS D'INTÉRÊT EN 2013-2014

LES POUVOIRS DE LA RÉGIE DU LOGEMENT CONTRE LES RECOURS ABUSIFS OU DILATOIRES

Belliard c. Tourigny (C.Q. 2013-04-19), 2013 QCCQ 4009, SOQUIJ AZ-50961528

Dans cette affaire, le locataire en appelait d'une décision interlocutoire de la Régie du logement ainsi que de la décision sur le fond. Dans sa décision interlocutoire, la régisseure avait choisi de prendre sous réserve la demande de récusation présentée par l'appelant à l'audience et continué l'audition, bien que les articles 24 à 26 du Règlement sur la procédure devant la Régie du logement prévoient la suspension de l'audience en pareilles circonstances.

Or, selon la Cour du Québec, les pouvoirs conférés par l'article 63.2 de la Loi sur la Régie du logement permettent de contourner le mécanisme prévu aux articles 24 à 26 du Règlement, car ce pouvoir, qui sert à contrer les recours abusifs et dilatoires, prévaut sur les règles procédurales pouvant être utilisées à mauvais escient par un plaideur. Compte tenu de l'historique du dossier et de la multiplication des recours par l'appelant, la Cour conclut que la Régie du logement était justifiée de procéder de la sorte.

Par ailleurs, il est à souligner que la Régie du logement avait, dans son jugement sur le fond, ordonné la forclusion de l'appelant non seulement à l'égard du dossier en cause, mais également à l'égard de toute nouvelle demande contre les locateurs relativement au logement en question. Cette conclusion n'a pas été renversée par la Cour du Québec.

LE POINT DE DÉPART DU CALCUL DU DÉLAI DE 30 JOURS POUR EN APPELER D'UNE DÉCISION DE LA RÉGIE DU LOGEMENT

Hardy c. Dufour (C.Q. 2013-06-07), 2013 QCCQ 6072, SOQUIJ AZ-50979138

Dans cette cause, la Cour du Québec devait notamment décider d'un moyen d'irrecevabilité à l'encontre de la requête pour permission d'appeler, au motif que cette requête avait été signifiée et produite après l'expiration du délai de 30 jours prévu à l'article 92 de la Loi sur la Régie du logement.

En fait, la Cour devait interpréter cet article, et plus précisément l'expression qu'il contient : « dans les 30 jours de la date de la décision ».

À ce sujet, la Cour constate l'existence de deux courants jurisprudentiels. L'un, peut-être plus important et qui repose sur une interprétation textuelle rigoureuse, considère que le délai court à partir de la date de signature de la décision de la Régie du logement. L'autre, qui applique une interprétation téléologique et pragmatique, suggère la date de la connaissance de la décision comme point de départ.

C'est à ce deuxième courant jurisprudentiel qu'adhère le juge de l'affaire. En effet, d'un dossier à l'autre et d'une localité à l'autre, le délai d'expédition ou de livraison d'un jugement peut varier. Or, rien ne permet de croire que l'intention du législateur était d'accorder à chaque personne un délai de longueur variable, voire nulle, en fonction des circonstances d'espèce.

L'expression « dans les 30 jours de la date de la décision » doit donc se lire comme signifiant dans les 30 jours de la connaissance de la décision.

LE REJET D'UNE DEMANDE DE RÉSILIATION DE BAIL LORSQUE LE PAIEMENT DU LOYER EST EN RETARD DE PLUS DE TROIS SEMAINES

3104-2583 Québec inc. c. Gingras (C.Q. 2013-04-12), 2013 QCCQ 3888, SOQUIJ AZ-50961214

À l'occasion de cette affaire, la Cour du Québec confirme la décision rendue par la Régie du logement qui avait condamné le locataire à payer les loyers dus, mais rejeté la demande de résiliation de bail du locateur parce que ce dernier était responsable du retard. Celui-ci omettait d'encaisser les chèques.

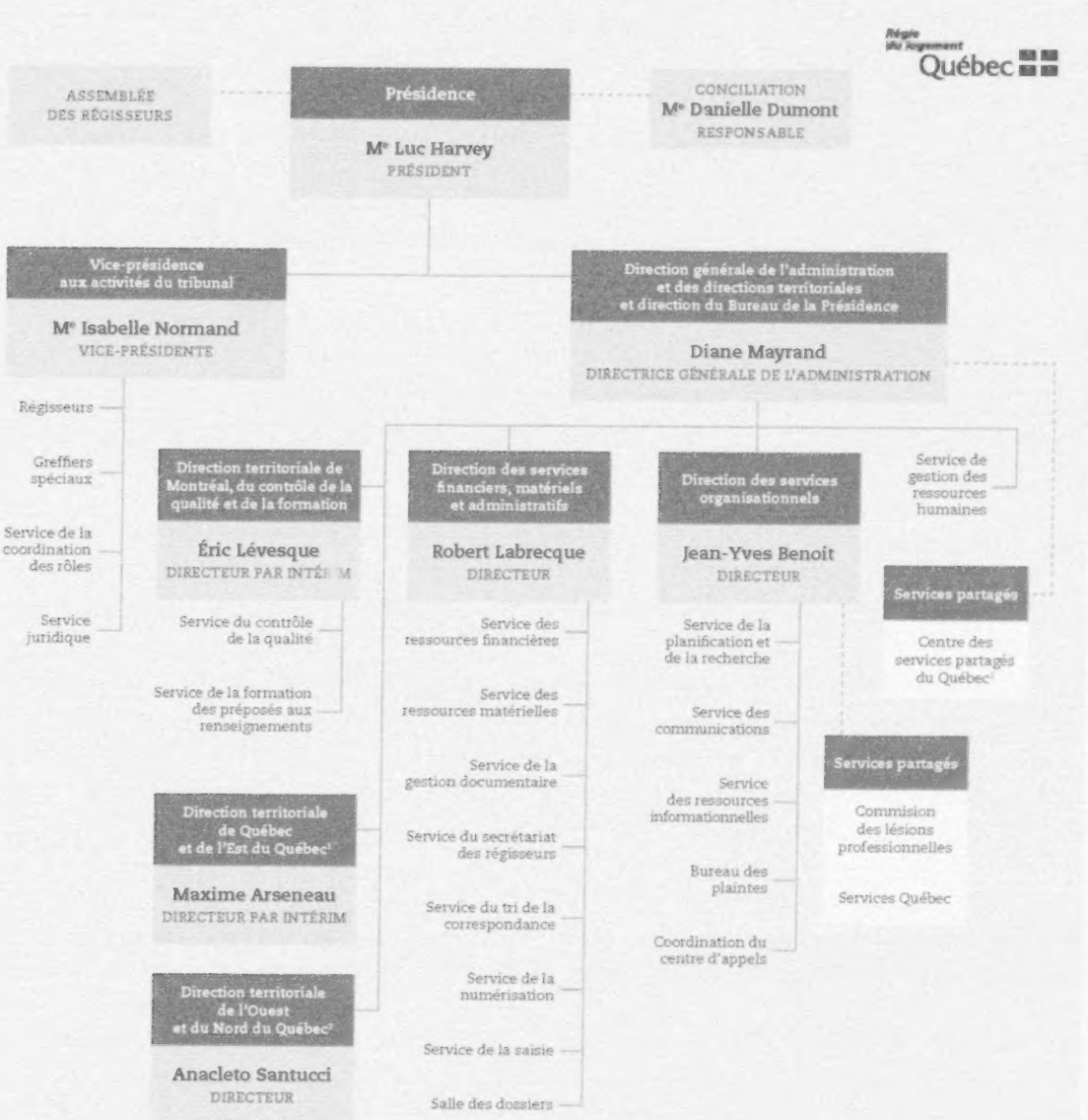
Devant la Cour du Québec, le locateur arguait que, en vertu de l'article 1973 du Code civil du Québec, la Régie du logement ne possède aucune discrétion lorsque le paiement du loyer est en retard de plus de trois semaines et que, dans ce cas, elle doit obligatoirement résilier le bail. Selon lui, faire autrement constitue pour la Régie un excès de compétence.

Selon la Cour, la discrétion conférée à la Régie du logement par l'article 1973 C.c.Q., qui permet de différer la résiliation du bail et d'ordonner à la partie fautive d'exécuter ses obligations, est effectivement exclue lorsque l'inexécution consiste en un retard de plus de trois semaines dans le paiement du loyer. Dans ce dernier cas, la Régie ne peut différer la résiliation du bail.

Toutefois, la Cour constate que dans ce cas particulier, la Régie du logement n'a pas différé la résiliation du bail; elle l'a tout simplement rejetée. Pour la Cour, si l'article 1973 C.c.Q. confère une discrétion judiciaire limitée à la Régie, il n'en demeure pas moins que, en raison de sa fonction juridictionnelle, celle-ci bénéficie de toute la latitude nécessaire pour disposer d'une demande sur le fond, après instruction de l'affaire et pour les motifs qu'elle retient. La Régie du logement était donc en droit de ne pas accorder la résiliation du bail, bien que le loyer ait été dû depuis plus de trois semaines.

ANNEXE I

ORGANIGRAMME DE LA RÉGIE DU LOGEMENT
AU 31 MARS 2014



[1] Québec - Baie-Comeau - Gaspé - Lévis - Rimouski - Rivière-du-Loup - Roberval - Saguenay - Sept-Îles - Shawinigan - Trois-Rivières

[2] Longueuil - Drummondville - Gatineau - Granby - Joliette - Laval - Rouyn-Noranda - Saint-Hyacinthe - Saint-Jean - Saint-Jérôme Sherbrooke - Val-d'Or - Valleyfield

[3] Rémunération et avantages sociaux

ANNEXE II

ENSEMBLE DES DONNÉES DE GESTION POUR L'EXERCICE 2013-2014

ACTIVITÉS DU TRIBUNAL

Tableau 35 : Terminologie relative aux causes

Causes civiles urgentes	Demandes relatives à l'expulsion du locataire, à la cession du bail ou aux ordonnances d'exécution des obligations d'une partie au bail
Causes civiles prioritaires	Demandes relatives à la résiliation du bail pour des motifs autres que le non-paiement du loyer
Causes civiles générales	Demandes dont le litige ne met pas en cause l'occupation du logement (ex. : dommages-intérêts, diminution de loyer)
Non-paiement	Demandes ayant pour objet la résiliation du bail au motif de non-paiement du loyer
Fixation et révision	Demandes relatives à l'ajustement annuel du loyer

Tableau 36 : Demandes introduites et relancées

	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Fixation et révision	6 409	5 364	5 135
Non-paiement	47 049	45 618	43 645
Causes civiles	25 010	22 742	21 223
Causes relancées*	-	-	2 482
TOTAL	**78 468**	**73 724**	**72 485**
Variation en pourcentage	2,5 %	- 6,0 %	- 1,7 %

Ces données représentent le nombre de demandes nouvellement introduites et le nombre de demandes relancées. On entend par demandes relancées les demandes rayées ou techniquement fermées qui ont été réinscrites ou encore les dossiers qui ont fait l'objet d'une demande de rétractation qui a été accordée.

** En 2011-2012 et 2012-2013, le nombre de causes relancées est inclus dans les totaux de chaque catégorie.*

Tableau 37 : Demandes introduites et relancées – Causes civiles

CAUSES CIVILES	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Causes introduites par les propriétaires	**15 167**	**13 861**	**13 289**
Demandes reliées au déguerpissement	3 413	3 103	3 092
Résiliation de bail pour autre motif	5 015	4 524	4 192
Recouvrement de loyer (cas spéciaux)	1 971	1 777	1 790
Rétractation d'une décision	479	443	489
Reprise du logement	1 145	1 022	898
Dommages-intérêts	872	752	808
Expulsion après échéance du bail	385	376	401
Ordonnances	386	368	335
Autorisation de convertir en copropriété divise	253	264	211
Aliénation d'un ensemble immobilier	13	4	6
Recours propres aux logements à loyer modique	6	10	12
Travaux majeurs (autorisation)	33	37	24
Autres recours	1 196	1 181	1 031
Causes introduites par les locataires	**9 096**	**8 210**	**7 934**
Résiliation de bail	872	738	783
Diminution de loyer	1 618	1 398	1 491
Dommages punitifs	790	592	583
Autres dommages-intérêts	948	856	851
Rétractation d'une décision	2 156	2 078	1 856
Autorisation de déposer le loyer	494	455	165
Restitution d'une somme due	159	155	132
Ordonnances	325	276	270
Recours entre colocataires	92	93	93
Recours propres aux logements à loyer modique	96	65	63
Travaux majeurs (opportunité et conditions)	57	54	38
Autres recours	1 489	1 450	1 609
Causes relancées*	747	671	-
TOTAL	**25 010**	**22 742**	**21 223**
Variation en pourcentage	3,5 %	- 9,1 %	- 6,7 %

* *En 2013-2014, le total de causes relancées est calculé globalement (voir le tableau 36).*

Tableau 38 : Demandes introduites et relancées – Fixation

FIXATION	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Causes introduites par les propriétaires	6 061	5 092	4 927
Causes introduites par les locataires	138	143	131
Causes relancées*	58	38	-
TOTAL	**6 257**	**5 273**	**5 058**
Variation en pourcentage	- 6,5 %	- 15,7 %	- 4,1 %

* *En 2013-2014, le total de causes relancées est calculé globalement (voir le tableau 36).*

Tableau 39 : Demandes introduites et relancées – Révision

RÉVISION	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Causes introduites par les propriétaires	71	40	43
Causes introduites par les locataires	72	49	34
Causes relancées*	9	2	-
TOTAL	**152**	**91**	**77**
Variation en pourcentage	- 2,6 %	- 40,1 %	- 15,4 %

* *En 2013-2014, le total de causes relancées est calculé globalement (voir le tableau 36).*

Tableau 40 : Demandes introduites et relancées – Non-paiement de loyer

NON-PAIEMENT DE LOYER	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Recouvrement-résiliation	38 659	38 005	37 969
Résiliation pour retards fréquents	5 681	5 742	5 676
Causes relancées*	2 709	1 871	-
TOTAL	**47 049**	**45 618**	**43 645**
Variation en pourcentage	3,2 %	- 3,0 %	- 4,3 %

* *En 2013-2014, le total de causes relancées est calculé globalement (voir le tableau 36).*

Tableau 41 : Audiences tenues

AUDIENCES TENUES	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Fixation	6 202	4 733	4 318
Révision	140	140	100
Non-paiement	47 904	46 571	44 750
Causes civiles	22 848	25 680	22 848
TOTAL	**77 094**	**77 124**	**72 016**

Le nombre d'audiences tenues correspond au nombre d'audiences entendues par un régisseur ou par un greffier spécial.

Tableau 42 : Délais moyens pour une première audience

TYPE DE CAUSE		DÉLAI MOYEN 2011-2012	DÉLAI MOYEN 2012-2013	DÉLAI MOYEN 2013-2014
Fixation et révision	Semaines	29,2	26,2	23,2
	Mois	6,7	6,0	5,3
Non-paiement	Semaines	6,3	6,1	6,5
	Mois	1,4	1,4	1,5
Causes urgentes	Semaines	7,9	8,3	9,1
	Mois	1,8	1,9	2,1
Causes prioritaires	Semaines	64,0	64,5	64,6
	Mois	14,7	14,9	14,9
Causes générales	Semaines	88,1	90,0	91,2
	Mois	20,3	20,7	21,0

Le délai pour une première audience correspond au nombre de semaines ou de mois qui s'écoulent entre le dépôt d'une demande et sa première audition à la Régie du logement. Cet indicateur a été retenu pour mesurer la performance du tribunal parce que, d'une part, c'est celui qui est le plus représentatif des préoccupations des demandeurs, et que, d'autre part, il est presque totalement attribuable aux processus et aux ressources déployées par le tribunal pour entendre les causes. Après la fixation d'une date pour une première audience, plusieurs facteurs peuvent influer sur le délai, comme les demandes de remise en provenance des parties ou encore les ajournements.

Tableau 43 : Nombre de dossiers en attente

NOMBRE DE DOSSIERS	31 MARS 2012	31 MARS 2013	31 MARS 2014
Fixation et révision	3 631	3 316	3 150
Non-paiement	7 751	8 032	7 366
Causes civiles	26 166	25 608	26 582
TOTAL	**37 548**	**36 956**	**37 098**

Le nombre de dossiers en attente correspond au nombre de demandes déposées qui sont en attente d'une audience.

Tableau 44 : Nombre de dossiers en attente – Fixation et révision

DOSSIERS EN ATTENTE – FIXATION ET RÉVISION	31 MARS 2012	31 MARS 2013	31 MARS 2014
Moins de 1 an	3 295	2 807	2 586
Entre 1 et 2 ans	336	509	406
Plus de 2 ans	0	0	158
TOTAL	**3 631**	**3 316**	**3 150**

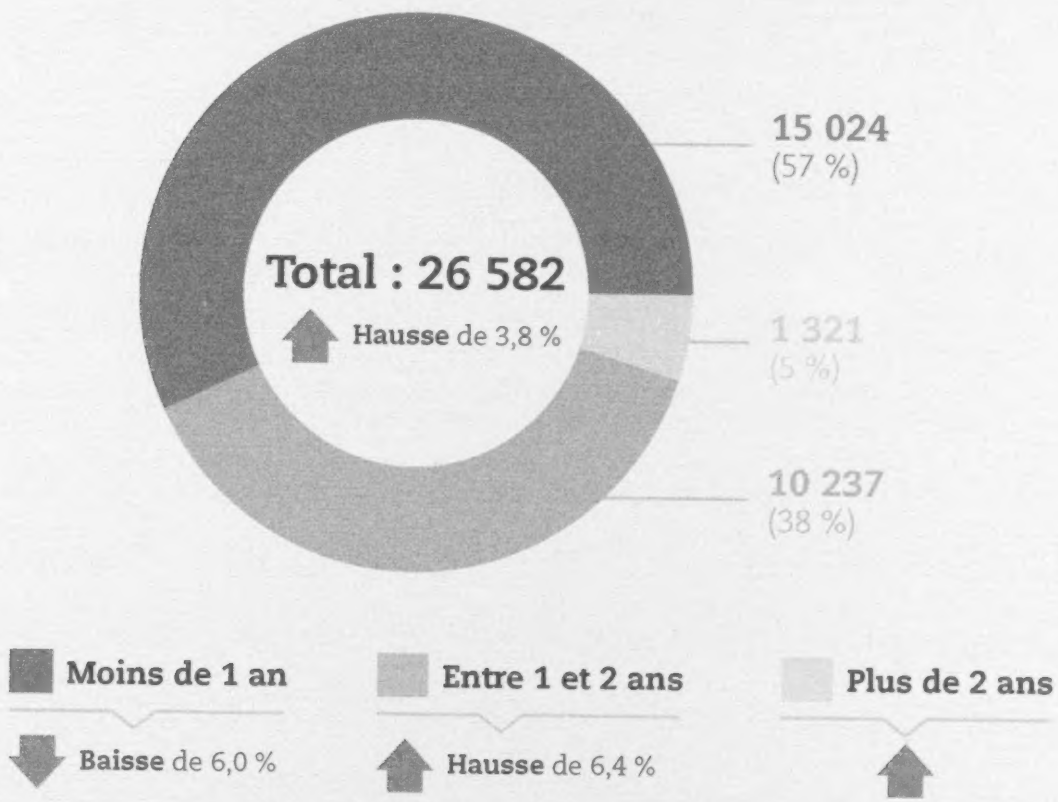
Tableau 45 : Nombre de dossiers en attente – Non-paiement

DOSSIERS EN ATTENTE – NON-PAIEMENT	31 MARS 2012	31 MARS 2013	31 MARS 2014
Moins de 1 an	7 324	7 616	6 784
Entre 1 et 2 ans	427	415	546
Plus de 2 ans	0	1	36
TOTAL	**7 751**	**8 032**	**7 366**

Tableau 46 : Nombre de dossiers en attente – Causes civiles

DOSSIERS EN ATTENTE – CAUSES CIVILES	31 MARS 2012	31 MARS 2013	31 MARS 2014
Moins de 1 an	17 306	15 985	15 024
Entre 1 et 2 ans	8 853	9 623	10 237
Plus de 2 ans	7	0	1 321
TOTAL	**26 166**	**25 608**	**26 582**

Graphique 5 : Distribution des causes civiles en attente au 31 mars 2014



Graphique 6 : Distribution des causes civiles en attente au 31 mars 2013

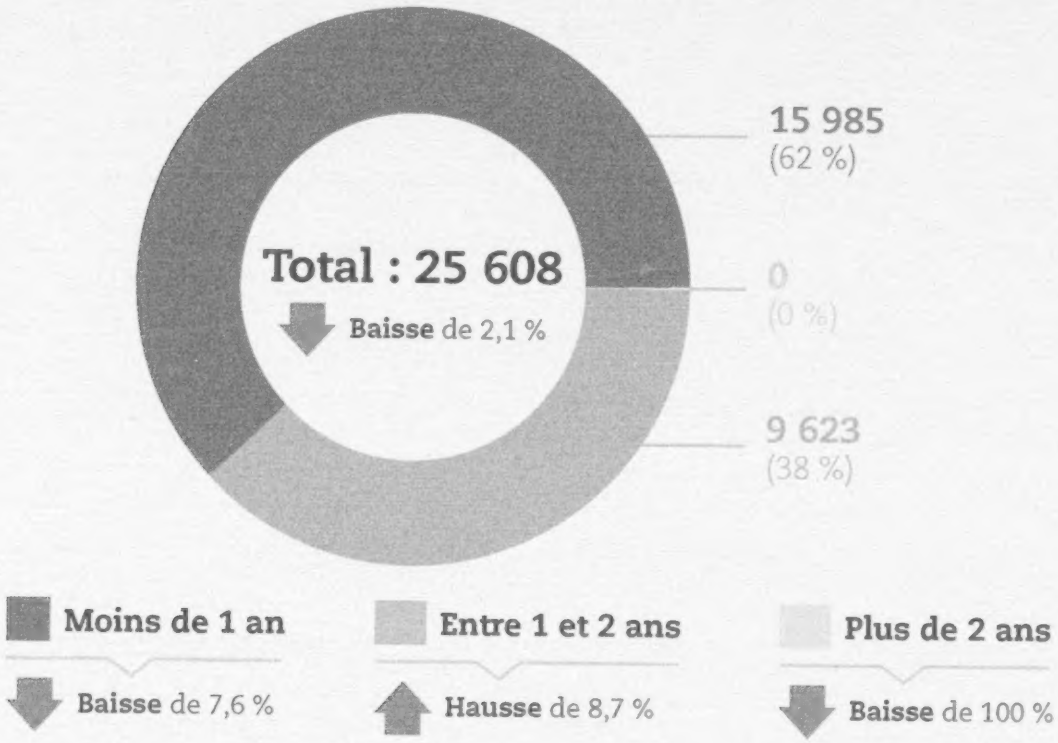


Tableau 47 : Conclusion des audiences

TYPE DE CONCLUSION	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Délibérés ou décisions sur le banc	49 060	48 540	45 246
Ententes à l'audience	2 660	3 000	2 717
Désistements à l'audience	3 457	3 340	3 348
Suspensions à l'audience	149	159	88
Remises	11 321	11 587	10 322
Ajournements	1 797	1 838	2 160
Causes rayées	7 267	7 335	7 036
Remises *sine die*	1 383	1 325	1 099
TOTAL – Conclusion des audiences tenues	**77 094**	**77 124**	**72 016**
Pourcentage de remises et d'ajournements	17,0 %	17,4 %	17,3 %
Pourcentage d'ententes à l'audience	3,5 %	3,9 %	3,8 %
Désistements avant audience	10 518	9 578	10 914
Ententes avant audience	750	739	713
Demandes suspendues - Suspendues ententes	1 134	1 066	1 174
Jugements ou décisions rendues	48	14	3
TOTAL – Dossiers traités avant audience	**12 450**	**11 397**	**12 804**

La conclusion d'une audience correspond au statut inscrit à une demande suivant une audience entendue ou qui a été fermée avant une audience.

Tableau 48 : Nombre de décisions rendues

TYPE DE CAUSE	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Fixation	4 043	2 910	2 264
Révision	111	80	73
Non-paiement	31 704	30 897	29 935
Causes civiles	14 365	15 434	13 828
TOTAL	**50 223**	**49 321**	**46 100**

Le nombre des décisions rendues correspond aux décisions expédiées et aux décisions rendues sur le banc.

Tableau 49 : Délais pour rendre une décision (en jours ouvrables)

TYPE DE CAUSE	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Fixation et révision	34	32	26
Non-paiement	8	10	7
Causes civiles	16	17	16

Tableau 50 : Nombre de dossiers réglés en conciliation

	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Dossiers réglés en conciliation	174	130	109
Variation en pourcentage	- 36 %	- 25 %	- 16 %

Le nombre de demandes réglées en conciliation correspond au suivi des demandes qui ont été fermées au moyen du processus de conciliation. Une fermeture de dossier est attribuée au service de conciliation si cette demande a été fermée en raison d'une entente intervenue lors d'une rencontre de conciliation ou en raison d'un désistement ou d'une entente avant audience si ce désistement ou cette entente suit la fin du processus de conciliation (c'est-à-dire s'il n'y a aucune audience devant un régisseur entre la fin de la conciliation et le désistement ou l'entente).

ACTIVITÉS D'INFORMATION

Tableau 51 : Nombre de réponses par type de canal

CANAL	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Téléphone	641 995	587 011	570 739
Internet	1 648 719	1 738 368	2 043 496
Entrevues et visites à l'accueil	164 545	155 469	153 114
TOTAL	**2 455 259**	**2 480 848**	**2 767 349**

Graphique 7 : Réponses par type de canal en 2013-2014

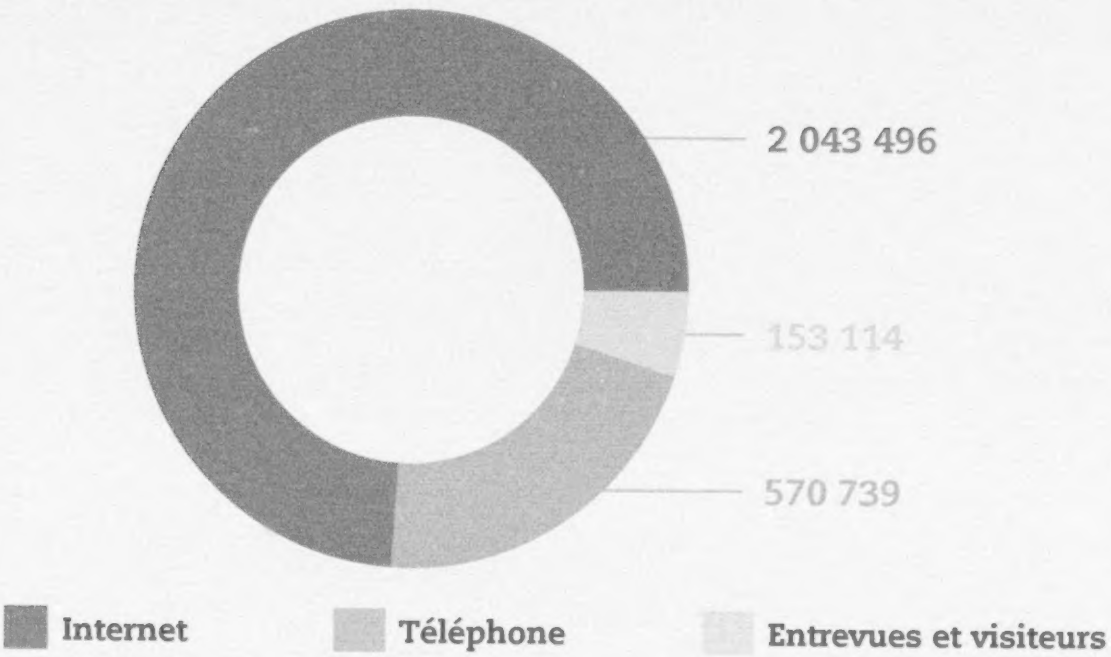
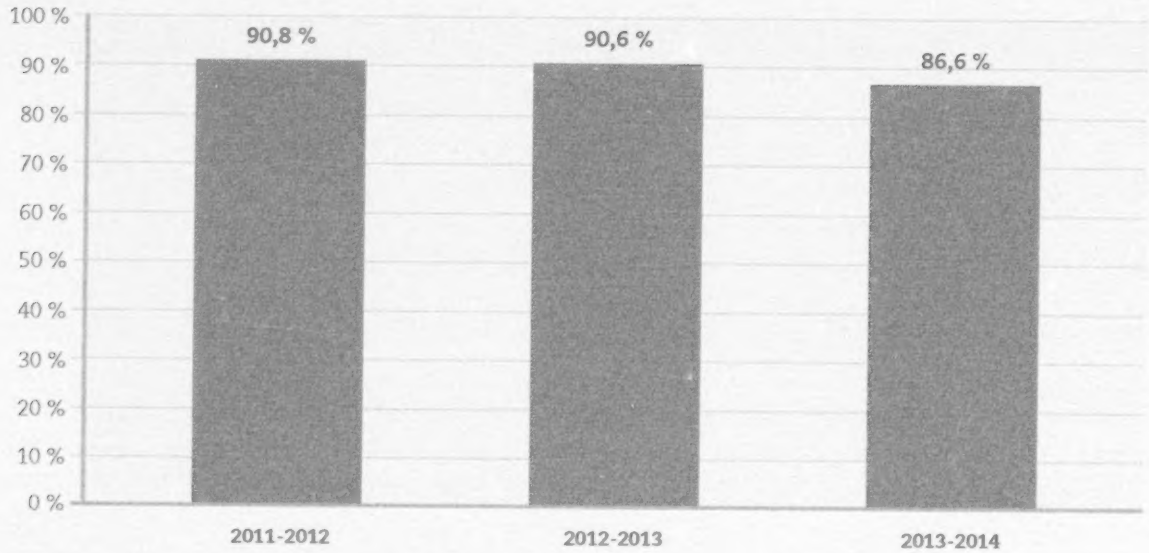


Tableau 52 : Nombre d'appels traités par téléphone

	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Préposés de la Régie du logement	390 655	362 902	337 329
Préposés de Services Québec	14 144	9 312	10 677
Système de réponse vocale interactive	237 196	214 797	222 733
TOTAL	**641 995**	**587 011**	**570 739**

Les appels traités incluent les appels auxquels ont répondu les préposés aux renseignements de la Régie du logement et le système de réponse vocale interactive. Depuis 2005, la Régie a une entente avec Services Québec pour répondre aux appels relatifs au renouvellement de bail en période de pointe, soit de janvier à mars.

Graphique 8 : Taux de réponse téléphonique



Le taux de réponse aux appels téléphoniques représente le pourcentage d'appels traités par rapport à l'ensemble des appels reçus. Une personne qui veut obtenir une information auprès du centre d'appels de la Régie peut trouver la réponse à sa question en écoutant les capsules du système de réponse vocale interactive (RVI) ou en se plaçant en file d'attente pour joindre un préposé. Le transfert du système RVI vers une file d'attente peut échouer, notamment en raison du nombre trop élevé d'appels par rapport au nombre de préposés en ligne. Par ailleurs, des clients abandonnent la file d'attente, jugeant parfois qu'il est trop long de joindre un préposé. La proportion des appels abandonnés dans la file d'attente sert au calcul du taux de réponse. C'est pour cette raison qu'il convient de calculer le pourcentage d'appels traités par rapport à l'ensemble des appels reçus.

Graphique 9 : Proportion des clients ayant attendu moins de 20 minutes à nos bureaux

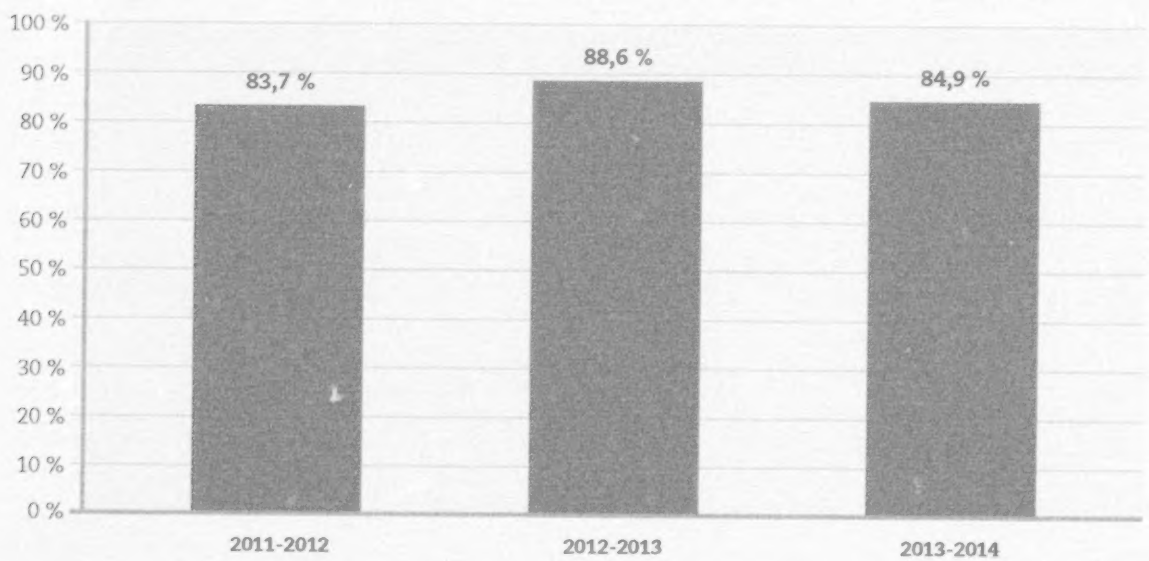
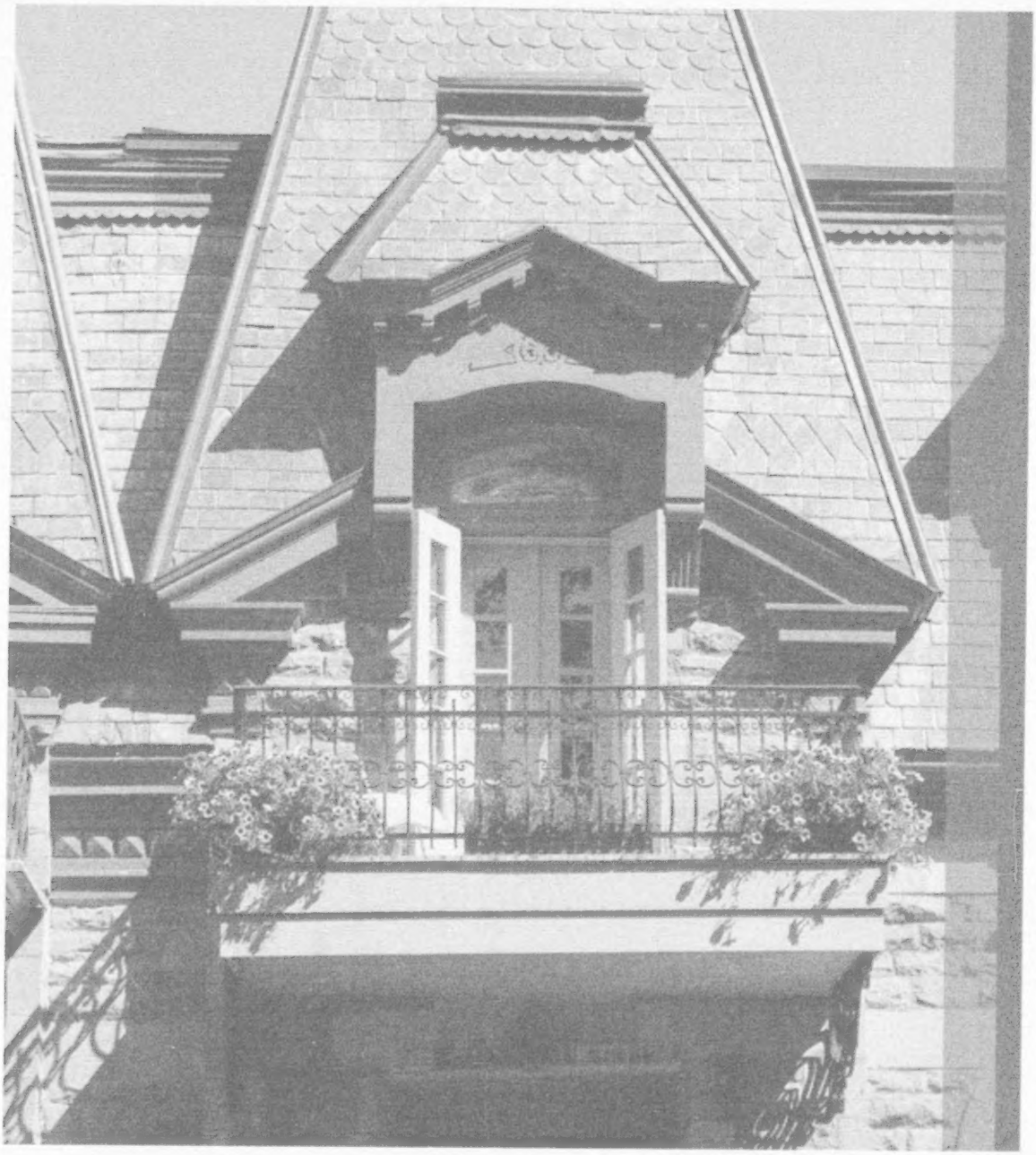


Tableau 53 : Entrevues à l'accueil – Attente moyenne et durée moyenne

DÉLAIS MOYENS	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Attente pour une entrevue (en minutes)	10	7	9
Durée d'une entrevue (en minutes)	17	17	19

L'attente pour une entrevue dans un bureau d'information correspond au temps que les clients doivent attendre en moyenne pour rencontrer un préposé de la Régie du logement.



ANNEXE III

LISTE DES LOIS ET RÈGLEMENTS D'APPLICATION

Dans la réalisation de sa mission, la Régie du logement applique, en tout ou en partie, les lois et les règlements suivants :

- Loi sur la Régie du logement (RLRQ, chapitre R-8.1)
- Code civil du Québec (RLRQ)
- Charte des droits et libertés de la personne (RLRQ, chapitre C-12)
- Charte canadienne des droits et libertés, dans Loi de 1982 sur le Canada (R.-U.) (1982, c. 11, annexe B, partie I)
- Charte de la langue française (RLRQ, chapitre C-11)
- Code de procédure civile (RLRQ, chapitre C-25)
- Loi sur les commissions d'enquête (RLRQ, chapitre C-37)
- Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1)
- Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (RLRQ, chapitre P-39.1)
- Loi sur la faillite et l'insolvabilité (L.R.C., 1985, c. B-3)
- Loi sur le Barreau (RLRQ, chapitre B-1)
- Loi sur la justice administrative (RLRQ, chapitre J-3)
- Loi sur la qualité de l'environnement (RLRQ, chapitre Q-2)
- Loi sur le tabac (RLRQ, chapitre T-0.01)
- Loi sur la Société d'habitation du Québec (RLRQ, chapitre S-8)
- Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique (RLRQ, chapitre S-8, r. 1)
- Règlement sur les conditions de location des logements à loyer modique (RLRQ, chapitre S-8, r. 3)
- Loi sur le bâtiment (RLRQ, chapitre B-1.1)
- Règlement d'application de la Loi sur le bâtiment (RLRQ, chapitre B-1.1, r. 1)
- Code de sécurité (RLRQ, chapitre B-1.1, r. 3)
- Règlements municipaux régissant la construction et l'entretien des bâtiments ou la qualité, la salubrité et l'habitabilité des logements
- Loi sur la fonction publique (RLRQ, chapitre F-3.1.1)
- Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique (RLRQ, chapitre F-3.1.1, r. 3)
- Loi sur les services de santé et les services sociaux (RLRQ, chapitre S-4.2)
- Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité et les normes d'exploitation d'une résidence privée pour aînés (RLRQ, chapitre S-4.2, r. 5.01)

Règlements adoptés en vertu de la Loi sur la Régie du logement (RLRQ, chapitre R-8.1)

- Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement (RLRQ, chapitre R-8.1, r. 1)
- Règlement sur les critères de fixation de loyer (RLRQ, chapitre R-8.1, r. 2)
- Règlement sur les formulaires de bail obligatoires et sur les mentions de l'avis au nouveau locataire (RLRQ, chapitre R-8.1, r. 3)
- Règlement sur la procédure de recrutement et de sélection des personnes aptes à être nommées régisseurs à la Régie du logement et sur celle de renouvellement du mandat de ces régisseurs (RLRQ, chapitre R-8.1, r. 4)
- Règlement sur la procédure devant la Régie du logement (RLRQ, chapitre R-8.1, r. 5)
- Règlement sur la rémunération et les autres conditions de travail des régisseurs de la Régie du logement, (RLRQ, chapitre R-8.1, r. 5.1)
- Tarif des frais exigibles par la Régie du logement (RLRQ, chapitre R-8.1, r. 6)

ANNEXE IV

LISTE DES RÉGISSEURS ET DES GREFFIERS SPÉCIAUX EN POSTE AU 31 MARS 2014

RÉGISSEURS

Adam, Serge
Alain, Sophie
Barakatt, Jocelyn
Bertrand, Carole
Bouchard, Chantale
Boucher, Linda
Charbonneau, Ronald
Chicoyne, Hélène
Choinière, Gabrielle
Cloutier, Jacques
Courtemanche, Claire[1]
De Palma, Luce[1]
Deland, Danielle
Dumont, Danielle[1]
Forest, Marc C.
Fortin, Louise
Foucault, Lyne
Gagnier, André
Gagnon, Pierre C.
Gascon, Jocelyne
Gauthier, Jean
Gilbert, Daniel
Gravel, Jocelyne
Guay, Martial
Harvey, Luc[2]
Jodoin, Francine[1]
Laflamme Daniel[1]
Lambert, Sylvie
Landry, Marc
Lavigne, Marc[1]
Leblanc, François
Leclerc, Micheline
Mailfait, Anne
Moffatt, Éric Luc[1]
Monty, André
Morin, Brigitte
Morin, Anne[1]
Nobile, Rosario
Normand, Isabelle[3]
Novello, Claudine[1]
Robins, Ross
Santirosi, Marie Louisa[1]
Simard, Patrick
Talbot, Manon

GREFFIERS SPÉCIAUX

Bousquet, Nathalie
Des Rosiers, Grégor
Hébert, Isabelle
Pelletier, Émilie

[1] Membre du Bureau de révision
[2] Président
[3] Vice-présidente

ANNEXE V

LISTE DES BUREAUX DE LA RÉGIE DU LOGEMENT

BAIE-COMEAU

Rez-de-chaussée, bureau 701
625, boulevard Laflèche
Baie-Comeau (Québec) G5C 1C5

DRUMMONDVILLE

2e étage
1680, boulevard Saint-Joseph
Drummondville (Québec) J2C 2G3

GASPÉ

1er étage, bureau 1.05
96, montée de Sandy Beach
Gaspé (Québec) G4X 2W4

GATINEAU (HULL)

4e étage, bureau 4.100
Édifice Jos-Montferrand
170, rue de l'Hôtel-de-Ville
Gatineau (Québec) J8X 4C2

GRANBY

Bureau 1.26
77, rue Principale
Granby (Québec) J2G 9B3

JOLIETTE

Rez-de-chaussée, bureau RC-11
450, rue Saint-Louis
Joliette (Québec) J6E 2Y8

LAVAL

3e étage, bureau 3.10
2800, boulevard Saint-Martin Ouest
Laval (Québec) H7T 2S9

LÉVIS

Local 150
5130, boulevard de la Rive-Sud
Lévis (Québec) G6V 9L4

LONGUEUIL

Rez-de-chaussée
Édifice Montval
201, place Charles-Lemoyne
Longueuil (Québec) J4K 2T5

MONTRÉAL – Centre-ville

Bureau 600
1425, boulevard René-Lévesque Ouest
Montréal (Québec) H3G 1T7

MONTRÉAL – Village olympique

Rez-de-chaussée, bureau 2095
Pyramide Ouest, (D)
5199 Sherbrooke Est (à l'angle de Viau)
Montréal (Québec) H1T 3X1

QUÉBEC

Rez-de-chaussée, bureau RC-120
Place Québec
900, boulevard René-Lévesque Est
Québec (Québec) G1R 2B5

RIMOUSKI

Rez-de-chaussée, bureau 07
337, rue Moreault
Rimouski (Québec) G5L 1P4

RIVIÈRE-DU-LOUP

Palais de justice, bureau 1.09
33, rue de la Cour
Rivière-du-Loup (Québec) G5R 1J1

ROBERVAL

Bureau 2.13-A
755, boulevard Saint-Joseph
Roberval (Québec) G8H 2L4

ROUYN-NORANDA

Rez-de-chaussée, bureau RC-02
255, avenue Principale
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 7G9

SAGUENAY

Rez-de-chaussée, bureau RC-05
3950, boulevard Harvey
Jonquière (Québec) G7X 8L6

SAINT-HYACINTHE

Rez-de-chaussée
600, avenue Sainte-Anne
Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 5G5

SAINT-JEAN

Bureau RC-13
109, rue Saint-Charles
Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec)
J3B 2C2

SAINT-JÉRÔME

Bureau 1497 (dans les Galeries des Laurentides, entrée arrière P-8)
500, boulevard des Laurentides
Saint-Jérôme (Québec) J7Z 4M2

SEPT-ÎLES

Bureau 1.05
456, rue Arnaud
Sept-Îles (Québec) G4R 3B1

SHAWINIGAN

Bureau RC 02
212, 6e Rue
Shawinigan (Québec) G9N 8B6

SHERBROOKE

Bureau 3.04
200, rue Belvédère Nord
Sherbrooke (Québec) J1H 4A9

TROIS-RIVIÈRES

Rez-de-chaussée, bureau 10
100, rue Laviolette
Trois-Rivières (Québec) G9A 5S9

VAL-D'OR

Bureau 103
595, 6e Avenue
Val-d'Or (Québec) J9P 6C6

VALLEYFIELD

Bureau 10
151, rue Salaberry Ouest
Salaberry-de-Valleyfield
(Québec) J6T 2H8

LES AUTRES BUREAUX OÙ LA RÉGIE DU LOGEMENT OFFRE PONCTUELLEMENT DES SERVICES D'INFORMATION

MATANE
Édifice Bon-Pasteur
349, rue Saint-Jérôme
Matane (Québec) G4W 3A8

SAINT-JOSEPH-DE-BEAUCE
795, avenue du Palais
Saint-Joseph-de-Beauce
(Québec) G0S 2V0

THETFORD MINES
693, rue Saint-Alphonse Nord
Thetford Mines
(Québec) G6G 3X3

EN 2013-2014, LA RÉGIE A ÉGALEMENT TENU DES AUDIENCES DANS LES VILLES ET LOCALITÉS SUIVANTES :

Alma
Amos
Chibougamau
Dolbeau
La Malbaie
Îles-de-la-Madeleine (visioconférence)
Matane
Mont-Laurier
New Carlisle
Puvirnituq (visioconférence)
Sainte-Anne-des-Monts
Salluit (visioconférence)
Sorel-Tracy
Tasiujaq (visioconférence)

ADRESSE DU SITE WEB DE LA RÉGIE DU LOGEMENT

www.rdl.gouv.qc.ca

ADRESSE POSTALE

5199, rue Sherbrooke Est
Bureau 2360
Montréal (Québec) H1T 3X1

NUMÉROS DE TÉLÉPHONE

Régions de Montréal, Laval et Longueuil : 514 873-BAIL (2245)
Autres régions : 1 800 683-BAIL (2245)

NUMÉROS DE TÉLÉCOPIEUR

Régions de Montréal, Laval et Longueuil : 514 864-8077
Autres régions : 1 877 907-8077

ANNEXE VI

CODE D'ÉTHIQUE DES MEMBRES DU PERSONNEL DE LA RÉGIE DU LOGEMENT

PRÉAMBULE

Conformément à la volonté du gouvernement et de la direction de la Régie du logement, de promouvoir l'éthique au sein de l'administration publique québécoise, la Régie du logement a adopté un nouveau Code d'éthique applicable à tout son personnel. Ce code complète les dispositions du *Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique* qui est en vigueur depuis le 21 novembre 2002.

Tel qu'expressément mentionné à son article premier, le code d'éthique a pour objet de préciser les règles de conduite applicables aux membres du personnel. Ainsi, en l'absence de normes précises régissant le comportement d'un employé dans des circonstances particulières, ce dernier doit se référer aux valeurs privilégiées dans ce code. À cet égard, le comportement et l'attitude de chacun des employés au sein de l'organisme doivent promouvoir l'intégrité et l'impartialité de la Régie dans l'exercice de son rôle de tribunal.

Le code véhicule particulièrement les valeurs que la Régie du logement a jugées essentielles dans l'accomplissement et la réalisation de son mandat, telles le respect, la qualité des services, l'engagement, la coopération, la célérité, la rigueur, l'honnêteté et la dignité.

Le respect de ces valeurs implique, entre autres, la discrétion du personnel dans l'exercice de ses fonctions, son implication dans les activités de formation, la réserve et la prudence dont il doit faire preuve dans son comportement public et le devoir de dénoncer toute situation susceptible de porter atteinte à l'impartialité de ses fonctions.

Enfin, tenant compte de la neutralité dont doivent être empreintes les interventions des préposés aux renseignements, des règles spécifiques sont applicables à l'exercice de leurs fonctions.

Pour toute interrogation relativement à une situation donnée, le personnel pourra s'adresser au répondant en éthique de la Régie, détenant un rôle d'information et de conseil auprès de la direction, des gestionnaires et des employés

SECTION I

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. Le présent code a pour objet de préciser les règles de conduite applicables aux membres du personnel de la Régie du logement afin d'assurer et promouvoir la confiance du public dans l'intégrité et l'impartialité de la Régie.
2. Le membre du personnel nommé suivant la *Loi sur la fonction publique* (L.R.Q., F-3.1.1) est tenu de respecter les normes d'éthique et de discipline prévues à cette loi ainsi qu'au *Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique* édicté par le décret 1248-2002 du 23 octobre 2002 (2002, G.O. 2, 7639).
3. En cas de doute, le membre du personnel doit agir selon l'esprit des normes d'éthique qui lui sont applicables.

4. Le membre du personnel exerce ses fonctions dans le respect des *Valeurs organisationnelles de la Régie du logement*. À cet égard, il adopte un comportement respectueux envers la clientèle et toutes les personnes avec qui il transige. Il contribue, dans l'exercice de ses fonctions, à la qualité des services offerts. Il participe activement, par son engagement et sa coopération, à la réalisation de la mission de la Régie.

5. Le membre du personnel exerce ses fonctions avec célérité, rigueur et courtoisie conformément aux engagements pris dans la *Déclaration de services aux citoyens de la Régie du logement*. Il les exerce aussi avec honnêteté, dignité et impartialité.

6. Le membre du personnel fait preuve de discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions ou à l'occasion de celles-ci. Plus particulièrement, il s'abstient de commenter ou de discuter les renseignements fournis par la clientèle, il s'abstient également de commenter ou de discuter les décisions rendues par les régisseurs et les greffiers spéciaux. Cette obligation de discrétion s'applique tant dans les échanges entre les membres du personnel que dans ceux avec d'autres personnes.

7. Le membre du personnel est tenu de respecter le caractère confidentiel du renseignement ainsi reçu, sauf celui qui a un caractère public.

8. Le membre du personnel s'implique dans les activités de formation et utilise pleinement les outils mis à sa disposition par l'employeur pour maintenir à jour et améliorer les connaissances et habiletés nécessaires à l'exercice de ses fonctions.

9. Le membre du personnel fait preuve de réserve et de prudence dans son comportement public. Il évite de s'adresser aux régisseurs et aux greffiers spéciaux en des termes familiers ou suggérant des liens privilégiés.

10. Le membre du personnel, qui dans l'exercice de ses fonctions doit traiter un dossier qui pourrait porter atteinte à l'impartialité de celles-ci, doit en informer son supérieur immédiat.

SECTION II

DISPOSITIONS PROPRES AUX PRÉPOSÉS AUX RENSEIGNEMENTS

11. Le préposé aux renseignements s'abstient de prendre position sur la nature de la demande, son bien-fondé ou le résultat possible de celle-ci.

12. Le préposé aux renseignements qui prête assistance, le cas échéant, pour la rédaction de la demande en vertu de l'article 21 de la *Loi sur la Régie du logement* (L.R.Q., c. R-8.1), instruit le client dans le choix du recours ou de la mesure à prendre mais s'abstient de décider à la place de celui-ci et ne cherche pas à l'influencer.

13. Le préposé aux renseignements ne donne aucun conseil juridique et dirige vers un avocat, un notaire ou une association représentative le client qui le requiert.

SECTION III

DISPOSITION FINALE

14. Le présent code entre en vigueur à la date de sa signature par le président.

ANNEXE VII

CODE DE DÉONTOLOGIE DES RÉGISSEURS DE LA RÉGIE DU LOGEMENT

Loi sur la Régie du logement
(chapitre R-8.1, a. 8 et 108, par. 6)

SECTION I

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. Le présent Code a pour objet d'énoncer les règles de conduite et les devoirs des régisseurs en vue de soutenir la confiance du public dans l'exercice impartial et indépendant de leurs fonctions.
2. Les régisseurs assurent le bon déroulement de l'audience et rendent justice dans le cadre des règles de droit applicables.

SECTION II

DEVOIRS DES RÉGISSEURS

3. Le régisseur exerce ses fonctions avec honneur, dignité, intégrité et diligence.
4. Le régisseur exerce ses fonctions en toute indépendance et demeure à l'abri de toute ingérence.
5. Le régisseur préserve l'intégrité de la charge qu'il occupe et en défend l'indépendance, dans l'intérêt supérieur de la justice.
6. Le régisseur doit, de façon manifeste, être impartial et objectif.
7. Le régisseur exerce ses fonctions en ayant à l'égard de tous, sans discrimination, un comportement approprié.
8. Le régisseur fait preuve de respect et de courtoisie à l'égard des personnes qui se présentent devant lui, tout en exerçant l'autorité requise pour la bonne conduite de l'audience.
9. Le régisseur respecte le secret du délibéré.
10. Le régisseur est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions et au respect du caractère confidentiel de toute information ainsi obtenue.
11. Le régisseur prend les mesures requises pour maintenir à jour et améliorer les connaissances et habiletés nécessaires à l'exercice de ses fonctions.
12. Le régisseur fait preuve de réserve dans son comportement public.
13. Le régisseur s'abstient de se livrer à une activité ou de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.
14. Le régisseur divulgue auprès du président de la Régie tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans une entreprise et qui est susceptible de mettre en conflit son intérêt personnel et les devoirs de sa charge.

15. Le régisseur s'abstient de se livrer à une activité ou de se placer dans une situation susceptible de porter atteinte à la dignité de sa charge ou de discréditer la Régie.

16. Le régisseur fait preuve de neutralité politique et ne se livre à aucune activité politique de nature partisane incompatible avec l'exercice de ses fonctions.

17. Le régisseur peut exercer à titre gratuit des fonctions dans des organismes sans but lucratif, dans la mesure où elles ne compromettent ni son impartialité ni l'exercice utile de ses fonctions.

18. Sont toutefois incompatibles avec l'exercice de ses fonctions :

    1- le fait de solliciter, de recueillir des dons, sauf s'il s'agit d'activités restreintes à caractère communautaire, scolaire, religieux ou familial qui ne compromettent pas les autres devoirs imposés par le présent code ou d'engager le prestige de ses fonctions dans de telles activités;

    2- le fait de participer à des organisations susceptibles d'être impliquées dans une affaire devant la Régie.

SECTION III

DISPOSITIONS PARTICULIÈRES APPLICABLES AU RÉGISSEUR À TEMPS PARTIEL ET AU GREFFIER SPÉCIAL

19. Sont incompatibles avec l'exercice de ses fonctions le fait, pour un régisseur à temps partiel ou un greffier spécial, de donner des conseils juridiques, dans les domaines relevant de l'expertise de la Régie, dans la mesure où son impartialité et l'exercice utile de ses fonctions sont compromis.

20. Le régisseur à temps partiel ne peut agir pour le compte d'une partie devant la Régie.

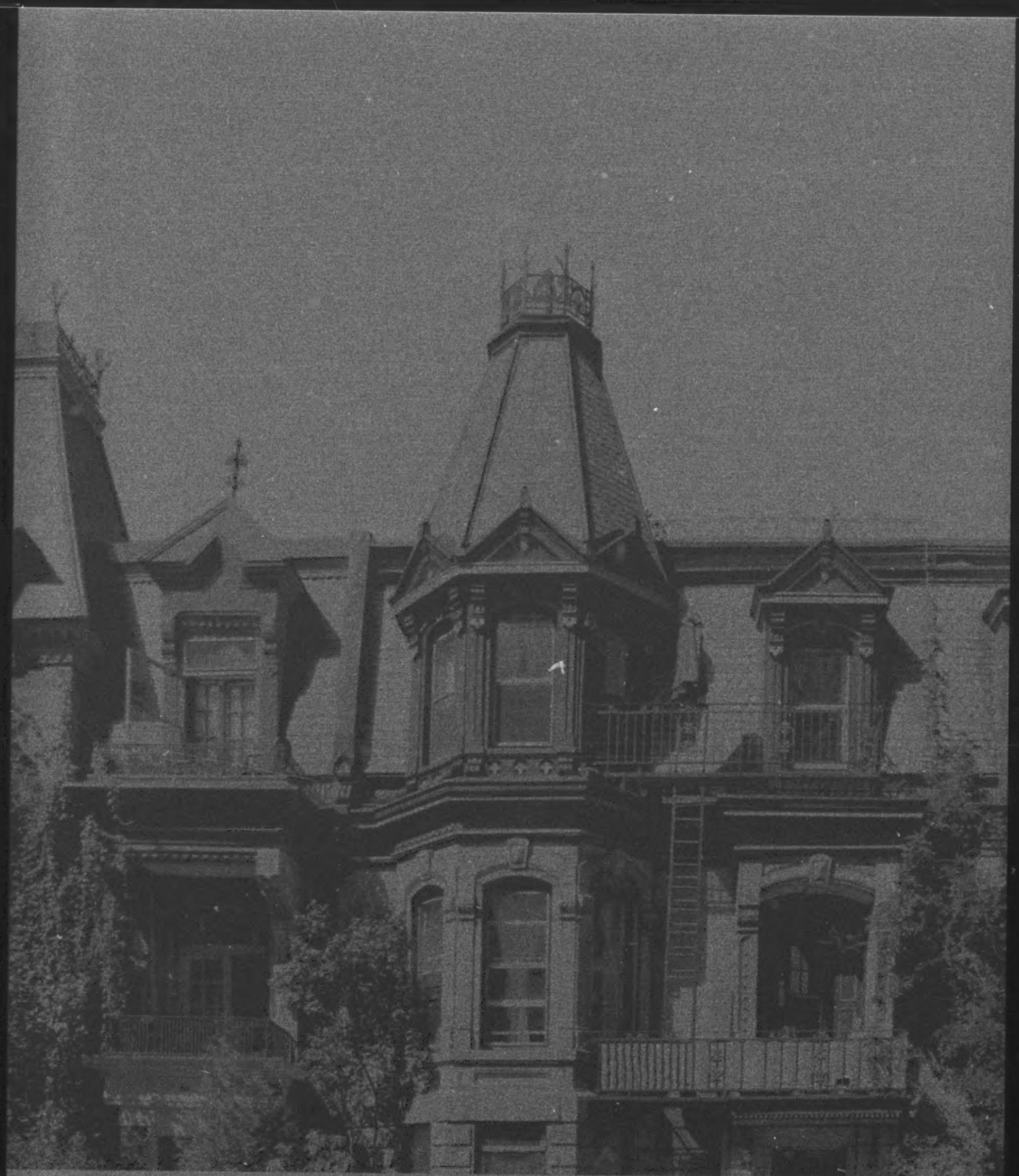
21. Le présent Code s'applique, compte tenu des adaptations nécessaires, au greffier spécial nommé en vertu de la Loi sur la Régie du logement (chapitre R-8.1).

SECTION IV

DISPOSITIONS FINALES

22. Le présent Code remplace le Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement (D. 1060-85, 85-06-05).

23. *(Omis).*



Régie
du logement
Québec